

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากี โพลด์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
จุรีรัตน์ พันธิวนนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

158.4
ก 651 ป
ร. 3

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟลิปปาติ โปสต์ จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
จุรีรัตน์ พันธิวนนท์

10 ส.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2548

10793621

นางสาวจวีรัตน์ พันธวานนท์. (2548). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ
ด้านการเรียนรู้ ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจในชีวิต
ความเป็นอยู่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงาน
ในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 106 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล
ใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่ม
ที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณ
เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ และการหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง
21-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้
อยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท แผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกบรรณาธิการ
และมีสถานภาพโสด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของในแต่ละด้านโดยรวม
จะมีระดับทัศนคติปานกลาง ปัจจัยด้านด้านบุคลิกภาพของในแต่ละด้านโดยรวมจะตรงกับ
ด้านซ้าย ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย
ปัจจัยจูงใจของพนักงานในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับจูงใจมาก และ ปัจจัยด้านความพอใจ
ในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก

โดยสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
2. พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
3. ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
4. ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟลิปปาคี โพลด์ จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟลิปปาคี โพลด์ จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

SUCCESSFUL FACTORS IN WORKING
AT HACHETTE FILIPACCHI POST COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS CHUREERAT PANTIWANON

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
December 2005

Chureerat Pantiwanon (2005). *Successful Factors in Working at Hachette*

Filipacchi Post Company Limited. Master's Project, M.B.A. (Management).

Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor: Associate Professor Sirivan Serirat.

The purposes of this research are to find out the degree of factors that affect working successful of employees in the organization, which consist of attitude, personality, learning, motivation, satisfaction and find out working successful of employees in the organization. A questionnaire was used as a tool to collect the data. The questionnaires were distributed to 106 members of employees at Hachette Filipacchi Post Company Limited. The data are analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (F-test) and the multiple comparisons to test least significant different (LSD) and Pearson's Product Moment Correlation.

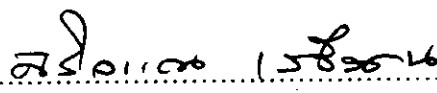
Most of the surveyors are in the editorial department. The result of this research are most of them are single female, age between 21-30, graduated bachelor degree, average monthly income is 20,000-29,999 baht/month. Analyst 5 Successful factors, Organization Attitude at medium level, All of Personality Factors are in the left hand sight. All of Learning Factors are acceptable, they are also high motivate and satisfied about their current work.

Therefore, the results of the hypothesis testing can be concluded that:

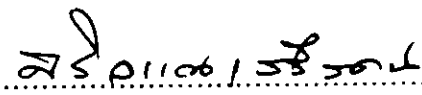
1. The employees with different average monthly income affect work successfully at Hachette at statistically significant of 0.05 levels.
2. The employees with different department affect work successfully at Hachette at statistically significant of 0.05 levels.
3. Personality have the correlations between work successfully of employees in Hachette at statistically significant of 0.05 levels.
4. Responsibility have the correlations between work successfully of employees in Hachette at statistically significant of 0.05 levels.
5. Salary and Welfares have the correlations between work successfully of employees in Hachette at statistically significant of 0.05 levels.
6. Growth Opportunity have the correlations between work successfully of employees in Hachette at statistically significant of 0.05 levels

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการหลักสูตรบริหารหลักสูตร และ
คณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โพลสต์ จำกัด ของ จุรีรัตน์ พันธิวนนท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

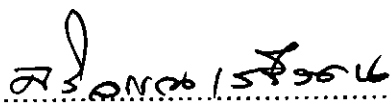
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

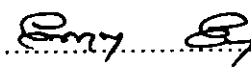

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

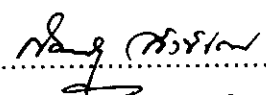
คณะกรรมการสอบ


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์) ประธาน


(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา) กรรมการสอบสารนิพนธ์


(อาจารย์ ดร. ศุภิญญา ญาณสมบุญ) กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 12 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถจากบุคคลหลายฝ่ายผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณทุกท่านตั้งแต่ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น
จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์
สุพาดา สิริกุดตา และอาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้
ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามและการวิเคราะห์
ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจ
มหابัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด และพนักงานทุกท่าน ที่ให้การ
สนับสนุนในการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหابัณฑิตสาขาวิชาการจัดการของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เสาวลักษณ์ คุณอนุสรฯ สรรพอุดม
คุณธีรยุทธ ชินนภาแสน และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาและให้ความ
ช่วยเหลือ ตลอดจนคอยให้กำลังใจและคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัย
ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี

จุรีรัตน์ พันธิวนนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย	2
ความสำคัญของงานวิจัย	3
ขอบเขตของงานวิจัย	3
กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	8
สมมุติฐานในการศึกษาวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของทัศนคติ	10
ที่มาและความสำคัญของทัศนคติ	11
ส่วนประกอบของทัศนคติ	12
ความหมายของบุคลิกภาพ	12
ประเภทและแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ	13
ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้	15
ความหมายของแรงจูงใจ	21
ประเภทของแรงจูงใจ	22
ภูมิหลัง และแนวโน้มของแรงจูงใจ	23
แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	25
รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์	30
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม	35
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และแรงจูงใจ	38
ทฤษฎีและแนวคิดความต้องการความสำเร็จ	39
แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	
กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา.....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน.....	87
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	109
อภิปรายผลการวิจัย.....	115
ข้อเสนอแนะ.....	118
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	124
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	131
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	133

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	59
2	จำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
3	จำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4	จำนวนและร้อยละของแผนงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติ.....	66
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพ.....	67
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเรียนรู้.....	68
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจูงใจรวม.....	69
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจูงใจรายข้อ	
	ด้านลักษณะงาน.....	70
	ด้านการยอมรับนับถือ.....	71
	ด้านความรับผิดชอบ.....	72
	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	72
	ด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	73
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จ.....	74
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่.....	75
12	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามเพศ.....	76
13	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามอายุ.....	77
14	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
15	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	79
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน	
	กับความสำเร็จในการทำงาน.....	80
17	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามแผนงานที่ปฏิบัติ.....	80
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	
	กับความสำเร็จในการทำงาน.....	82
19	การเปรียบเทียบความสำเร็จโดยจำแนกตามสถานภาพ.....	84
20	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความสำเร็จในการทำงาน.....	87
21	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงาน.....	89
22	ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้และความสำเร็จในการทำงาน.....	91

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานและความสำเร็จ ในการทำงาน.....	93
24 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยจิตใจด้านการยอมรับนับถือและความสำเร็จ ในการทำงาน.....	94
25 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จ ในการทำงาน.....	96
26 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยจิตใจด้านค่าตอบแทนและความสำเร็จ ในการทำงาน.....	97
27 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยจิตใจด้านโอกาสความก้าวหน้าและความสำเร็จ ในการทำงาน.....	98
28 ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และความสำเร็จ ในการทำงาน.....	100
29 ตารางแสดงสรุปสมมุติฐานในการวิจัย.....	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	8
2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพ.....	12
3 แสดงความต่อเนื่องชั้นบรรลุนิติภาวะ-ไม่บรรลุนิติภาวะ.....	14
4 แสดงกระบวนการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก.....	17
5 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก.....	17
6 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ.....	18
7 ธรรมชาติการจูงใจ.....	22
8 แสดงทฤษฎีจูงใจ EGR ของ Alderfer.....	27
9 การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัย ของเอิร์ชเบอร์ก.....	32
10 ทฤษฎีของ Douglas McGregor.....	34
11 ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร.....	39
12 แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภททุกขนาด จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ เพื่อ ความสำเร็จสูงสุด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 7) ในบรรดาทรัพยากรทั้ง 4 ดังกล่าว “บุคลากร” เป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงย่อมจะส่งผลให้งานหรือหน่วยงานนั้น มีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวมีอาจทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จได้หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจาก ความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรด้วย การบริหารงานนอกจากผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถแล้วยังต้องมีเทคนิควิธีการทำให้บุคลากรขององค์กรมีเจตคติที่ดีต่องานและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอีกด้วยวิธีการที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรมีความตั้งใจและพึงพอใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นจะต้องอาศัย องค์ประกอบหลายด้านประกอบกัน ดังที่ สเตียร์และปอร์เตอร์ (Steer ; & Porter. 1977: 211) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจน ในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องรู้จักวิธีสร้างแรงจูงใจ เพื่อโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทুম่ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจังและให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงานและความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 239) ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรหากบุคคลไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำคุณภาพงานลดลงมีการขาดงานลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมาได้ นอกจากนั้นความพอใจในการทำงานก็เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดีและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 โดยเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ มีเดียส์ จากประเทศฝรั่งเศส และ บริษัทโปสต์พับลิชชิง (มหาชน) จำกัด การร่วมงานกันของทั้งสองก่อให้เกิดสัมพันธภาพทางธุรกิจที่เป็นเลิศเนื่องจากฮาเซท ฟิลิปปากิ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการจัดพิมพ์ระดับนานาชาติ รวมทั้งความเชี่ยวชาญด้านการจัดทำเนื้อหา และบางกอกโปสต์ มีความรอบรู้ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดไทยเป็นอย่างดี บริษัทได้เปิดตัวนิตยสารฉบับแรก คือ แอล (ELLE) แฟชั่น พร้อมกับการก่อตั้งบริษัทในเมืองไทย ภายหลังการวางจำหน่ายนิตยสารแอลเมื่อ 4 ปีที่แล้ว ต่อมาอีก 2 ปีได้วางจำหน่าย แอล เดคโคเรชั่น (ELLE DECORATION) ฉบับภาษาไทย ซึ่งมีอายุครบ 4 ปีเมื่อเดือนมิถุนายนที่ผ่านมา ล่าสุดคือนิตยสารคลีโอ (CLEO) และ นิตยสารแมรี แคลร์ (Marie Claire)

ปัจจุบัน การผลิตนิตยสารออกจำหน่ายได้กลายเป็นธุรกิจการค้าที่สำคัญ หากมองแผนหนังสือในอดีตจนกระทั่งปัจจุบันจะเห็นว่า มีจำนวนนิตยสารเกิดขึ้นมากมาย มีการพัฒนาในแง่เนื้อหา การออกแบบ การจัดรูปแบบ รวมทั้งได้มีการแบ่งประเภทนิตยสารเป็นแบบเฉพาะกลุ่มผู้ซื้อมากขึ้น อย่างไรก็ตามการแข่งขันทางธุรกิจด้านตลาดนิตยสารต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึง ทักษะ บุคลิกภาพ การเรียนรู้ แรงจูงใจและความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติความต้องการของคนให้ชัดเจน และนำผลการวิจัยที่ได้เสนอผู้เกี่ยวข้องได้พิจารณาแก้ไขเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่พนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์จะมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร

2. จากผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ การเรียนรู้ และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

3. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง แก้ไข และเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์กร และด้านการบริหารบุคลากร

4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ และ ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 106 คน (แผนกทรัพยากรบุคคล มิถุนายน 2548) ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ และ พนักงานในช่วงทดลองงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 2) 21-30 ปี
- 3) 31-40 ปี
- 4) 41-50 ปี
- 5) 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- 3) ปวส. หรือ อนุปริญญา
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000-19,999 บาท
- 3) 20,000-29,999 บาท
- 4) 30,000-39,999 บาท
- 5) 40,000 บาทขึ้นไป

1.1.5 แผนงานที่ปฏิบัติงานอยู่

- 1) แผนกขาย
- 2) แผนกบริหารผลิตภัณฑ์
- 3) แผนกธุรการ
- 4) แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด
- 5) แผนกบรรณธิการ
- 6) แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต

- 7) แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก
- 8) แผนกทรัพยากรบุคคล
- 9) แผนกโปรโมชั่นและการตลาด

1.1.6 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.2 ด้านทัศนคติด้านสถานที่ทำงาน

1.3 ด้านบุคลิกภาพ

1.4 ด้านการเรียนรู้

1.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.5.1 ด้านลักษณะงาน

1.5.2 ด้านการยอมรับนับถือ

1.5.3 ด้านความรับผิดชอบ

1.5.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1.5.5 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
- 2.2 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน ประสบการณ์ที่ทำงาน แผนก และสถานภาพสมรส ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

2. เพศ หมายถึง รูปที่แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดเป็นหญิง หรือชาย

3. อายุ หมายถึง จำนวนเต็มปีบริบูรณ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสองสูงสุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

5. รายได้เฉลี่ย / เดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน โดยรวมเงินเดือน และเงินพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

6. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมเกี่ยวกับการมีคู่ครอง หรือการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นสามี ภรรยา

7. แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

8. ด้านทัศนคติ หมายถึง การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ หรือเหตุการณ์ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

9. ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของพนักงานซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้พนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

10. การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของพนักงานหรือความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่สั่งสมไว้ หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร โดยมาจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

11. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้มีด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านค่าตอบแทน

และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

12. ลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัด และความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน รวมถึงการมีอิสระในการวางแผนทำงานของ พนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

13. การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยกย่องชมเชย ได้กำลังใจ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และได้รับการยอมรับ ว่าเป็นบุคลากรคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

14. ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานมีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบ ในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

15. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมี การเพิ่มหรือลดตามสภาพเศรษฐกิจ และรายได้ขององค์กร รวมถึงการมีส่วนร่วม กับประสิทธิภาพ หรือผลปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

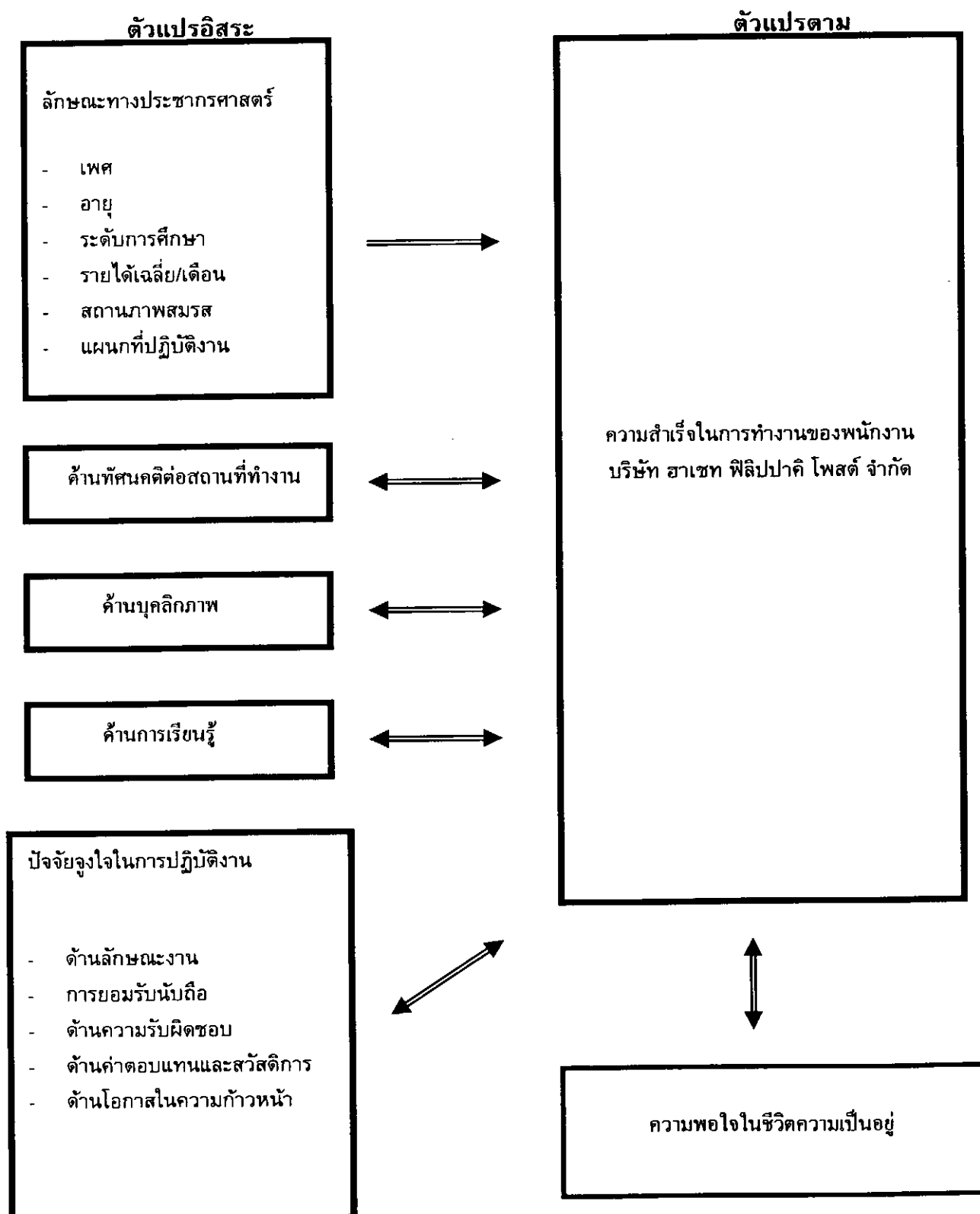
16. การมีโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งของบุคคล ในองค์กร ซึ่งได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสเข้าฝึกอบรมหรือ เข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

17. ด้านความสำเร็จ หมายถึง การทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งส่งผลถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

18. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่มีองค์ประกอบ 2 ประการ 1) ความพอใจ 2) การกระตุ้นเร้า องค์ประกอบ 2 ประการเป็นสิ่งที่สร้างทัศนคติของความพอใจ ในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด”



สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
3. ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
4. ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
5. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
6. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โปสต์ จำกัด เป็นการศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ การเรียนรู้ และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จ กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายของทัศนคติ
2. ที่มาและความสำคัญของทัศนคติ
3. ส่วนประกอบของทัศนคติ
4. ความหมายของบุคลิกภาพ
5. ประเภทและแนวทางการพัฒนาของบุคลิกภาพ
6. ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้
7. ความหมายของแรงจูงใจ
8. ประเภทของแรงจูงใจ
9. ภูมิหลัง และแนวโน้มของแรงจูงใจ
10. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
11. รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์
12. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
13. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และแรงจูงใจ
14. ทฤษฎีและแนวคิดความต้องการความสำเร็จ
15. แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
16. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitudes) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางหนึ่งทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร ซึ่งการใช้คำนี้อย่างแพร่หลาย พัทธี เชนจรรยา ; และคณะ (2538: 115) ได้กล่าวถึง “ทัศนคติ” ว่าเป็นกลุ่มขององค์ประกอบที่มีการผสมผสานกันอย่างต่อเนื่องต่อวัตถุทางสังคม องค์ประกอบนี้รวมทั้งความเชื่อและการประเมินค่า (องค์ประกอบทางความคิด) ความรู้สึกและอารมณ์ และความเตรียมพร้อมทางพฤติกรรม ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 1)

กล่าวถึงความหมายของทัศนคติว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีแสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ และแรงขับ หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ และแสดงให้เห็นถึงแนวทางของการตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ทัศนคติ หมายถึง ภาวะเกี่ยวกับจิตใจและระบบประสาทเกี่ยวกับความพร้อมซึ่งก่อตัวขึ้นจากประสบการณ์ และทำให้เกิดอิทธิพลโดยตรง หรือโดยอ้อมกับการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อวัตถุหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งบุคคลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ (2548: 26) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitudes) คือ การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีแนวโน้มที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ที่มาของทัศนคติ (Sources of attitudes)

ทัศนคติคล้ายกับค่านิยมคือได้รับอิทธิพลมาจาก 1. บิดามารดา 2. ครู 3. กลุ่มเพื่อน 4. กลุ่มสังคม โดยเราสังเกตวิธีที่ครอบครัวและเพื่อนประพฤติ แล้วนำมาสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น ซึ่งทัศนคติจะคงอยู่ไม่นาน

ความสำคัญของทัศนคติ (Importance of attitudes)

ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติด้านบวก ต่อดังกล่าว พนักงานก็จะมุ่งสร้างสิ่งที่ดีให้องค์การและตนเอง แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านลบต่อดังกล่าว ก็อาจทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวมโดยทั่วไป องค์การธุรกิจส่วนใหญ่ที่ดำเนินกิจการอยู่ในสังคมใด ๆ นั้น มักจะมีการสำรวจถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนการดำเนินการของหน่วยงานของตนเองเสมอ ในงานบริหารองค์การนักบริหารที่ดีย่อมต้องการรู้ทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานของตนว่ามีความรู้สึกต่อผู้บริหารและนโยบายอย่างไรสมควร ที่จะปรับปรุงหรือไม่และในด้านใด หากผู้บริหารไม่สนใจทัศนคติเหล่านั้นผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจทั้งนี้เพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและสร้าง

บรรยากาศที่ดีในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในงานโดยรวมซึ่งเป็นเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจนั่นเอง

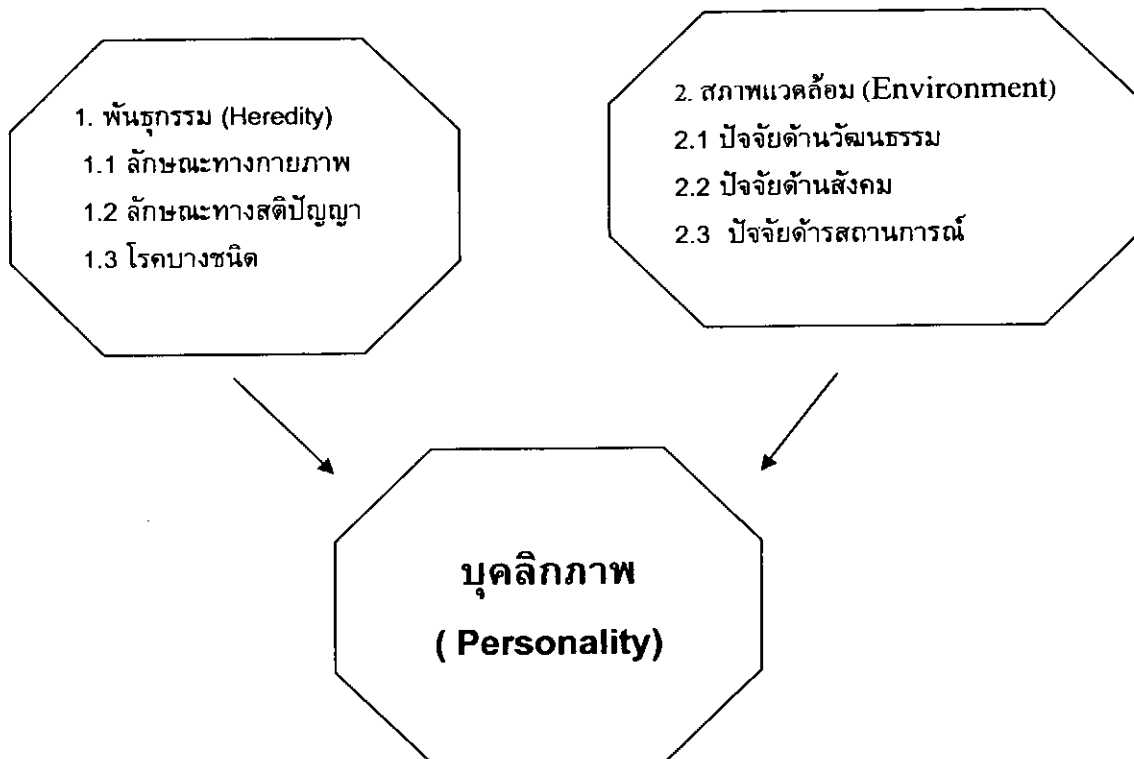
ส่วนประกอบของทัศนคติ (Components of attitudes) ประกอบด้วย 3 ส่วน

1. ส่วนของความเข้าใจ คือ ส่วนที่เป็นความรู้สึกความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคลซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้
2. ส่วนของความรู้สึก คือ ส่วนของอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นทัศนคติส่วนบุคคล
3. ส่วนของพฤติกรรม คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้อง กับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีอยู่

ความหมายของบุคลิกภาพ

(รศ.วิวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ 2548:65) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กริยา ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ บุคลิกภาพของคนเรานั้นต้องใช้ระยะเวลาในการหล่อหลอม ซึ่งสามารถปรับปรุง พัฒนา หรือ เสริมสร้างให้ดีขึ้นได้ บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคล ทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และองค์การ การเรียนรู้ในเรื่องบุคลิกภาพจะทำให้เกิดความเข้าใจในจิตวิทยาธุรกิจ อุตสาหกรรม องค์การ ได้อย่างดีขึ้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants)



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ (2548). การแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลบุคคล หน้า 66

บุคลิกภาพนั้นนอกจากจะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้บุคคลแต่ละคน มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และบ่งบอกถึงลักษณะนิสัยส่วนตัวของแต่ละบุคคลแล้ว ยังสามารถมีส่วนช่วยในการ เลือกอาชีพ ให้เหมาะสมกับตัวคุณได้อีกด้วย ดังที่ปรากฏใน "ทฤษฎีการเลือกอาชีพ" ของของ John L. Holland ซึ่งเชื่อว่าบุคลิกภาพของคนจะสะท้อนผ่านการเลือกอาชีพของตน โดยเหตุผลในการเลือกอาชีพนั้นเกิดจากการผสมผสานความคิดต่อตัวเอง และความเข้าใจต่ออาชีพที่เลือก นั่นคือคนที่เลือกอาชีพได้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนมากที่สุด จะมีความพึงพอใจในอาชีพและส่งผลให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนั้นๆได้

ประเภทของบุคลิกภาพ

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งอาจส่งผลต่อจิตใจ เช่น รูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก ความสูง ทรงผม เป็นต้น
2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง เช่น ความจำ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ

3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน อันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลเช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม
4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ความมีศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ อ่อนโยน
5. บุคลิกภาพทางสังคม (social personality) หมายถึง พฤติกรรม กริยา ท่าทาง ที่แสดง ต่อหน้าผู้อื่น ชอบสมาคม เป็นต้น
6. บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น
7. กล้าหาญ ชี้ขาด ใจเย็น เป็นต้น
8. บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Morale personality) คือความสามารถในการควบคุม บังคับพฤติกรรมต่างๆที่กระทำไปโดยเจตนาได้ คนที่มีขวัญกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมได้ดี ส่วนคนที่มีขวัญกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้

แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ (Developmental approaches)

แนวความคิดนี้เป็นของ Chris Argyris, Daniel Levinson และ Gail Sheehy โดย Argyris ได้มีการสังเกตว่าบุคคลมีการพัฒนาบุคลิกภาพอย่างต่อเนื่องกล่าวคือ บุคคลสามารถได้รับพัฒนาจากขั้นที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (Immaturity) ไปสู่ขั้นที่มีการบรรลุนิติภาวะ (Maturity)

จากชั้นยังไม่บรรลุนิติภาวะ

(From Immaturity)

1. ชอบเป็นผู้ตาม (Passivity)
2. ชอบพึ่งพาผู้อื่น (Dependence)
3. มีพฤติกรรมจำกัด
(Limited behavior)
4. มีความสนใจแคบ
(Shallow interests)
5. มีมุมมองสั้น
(Short time perspective)
6. ชอบเป็นลูกน้อง (ผู้ใต้บังคับบัญชา)
(Subordinate position)
7. เข้าใจตัวเองน้อย
(Little self-awareness)

ไปสู่ชั้นบรรลุนิติภาวะ

(From Maturity)

1. ชอบกิจกรรม (Activity)
2. ชอบความเป็นอิสระ (Independence)
3. มีพฤติกรรมหลากหลาย
(Diverse behavior)
4. มีความสนใจที่หลากหลาย
(Deep interests)
5. มีมุมมองในระยะยาว
(Long time perspective)
6. ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา
(Superordinate)
7. เข้าใจตัวเองมาก
(Much self-awareness)

ที่มา: รัสเซอร์ค ประเสริฐศรี (2548). แสดงความต่อเนื่องระหว่างชั้นบรรลุนิติภาวะ-ไม่บรรลุนิติภาวะของ Argyris (Argyris's maturity- Immaturity continuum) หน้า 59

ลักษณะบุคลิกภาพและการจัดประเภทบุคลิกภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality traits) จากการวิจัยโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน (Standardized personality tests) เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ ทำให้ได้มิติของบุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five personality dimensions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **การเปิดเผย (Extraversion)** หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก เป็นลักษณะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้าในด้านการขายและตำแหน่งงานบริหาร

2. **การประนีประนอม (Agreeableness)** หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจ

3. **ลักษณะยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)** หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการเหตุผล ยืนหยัด และมุ่งความสำเร็จ ตัวอย่างของอาชีพ

ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ ได้แก่ วิศวกร ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และพนักงานที่มีทักษะและทักษะ

4. **ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability)** หมายถึง บุคลิกภาพที่สงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย

5. **เปิดใจสู่การหาประสบการณ์ (Openness to experience)** หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ ความอยากรู้อยากเห็น และใจกว้าง

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ (2548 : 59)

ได้กล่าวการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม หรือความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่บุคคลสัมผัสไว้ หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การพูดภาษาต่างประเทศได้ เป็นต้น ไม่ใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรืออิทธิพลของฤทธิ์ยาที่ได้รับ พฤติกรรม การเรียนรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกโอกาส และทุกสถานที่

การเรียนรู้ของคนเรานั้นมี 2 แนวทาง ดังนี้

1. **การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม (Behavioral learning)** เกิดจากการลองผิดลองถูก โดยการพิจารณาถึงผลลัพธ์ของการกระทำว่าสิ่งที่ทำไปนั้นก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบ เกิดการจดจำได้ แล้วทำซ้ำในสิ่งที่ก่อให้เกิดผลดี และไม่ทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดโทษหรือผลเสีย

2. **การเรียนรู้ทางสมอง (Cognitive learning)** เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ เป้าหมายของแต่ละบุคคล และสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย (1) การท่องจำ (Roting) (2) การคิด (Thinking) (3) การเลียนแบบ (Modeling)

การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ (Changing learning) Bloom นักจิตวิทยาได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive domain)** หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ทักษะ ความรู้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ (1) รู้จำ (Memory) (2) รู้เข้าใจ (Comprehension) (3) รู้นำไปใช้ (Application) (4) รู้การวิเคราะห์ (Analysis) (5) รู้สังเคราะห์ (Synthesis) (6) รู้ประเมินค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยผ่านกระบวนการทางสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึก เช่น ความชอบ ความพอใจ

3. การเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการแสดงพฤติกรรม โดยการนำสิ่งที่เรียนรู้แล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติอาจได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้ความเข้าใจและอารมณ์

ดังนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์จะต้องทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านการปฏิบัติ เช่น คนได้เรียนรู้ว่าการสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นเช่นนั้นจริง เพราะเห็นโทษของการสูบบุหรี่ บุคคลที่เคยสูบบุหรี่ก็จะลด ละ และเลิก การสูบบุหรี่ในที่สุด

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of learning)

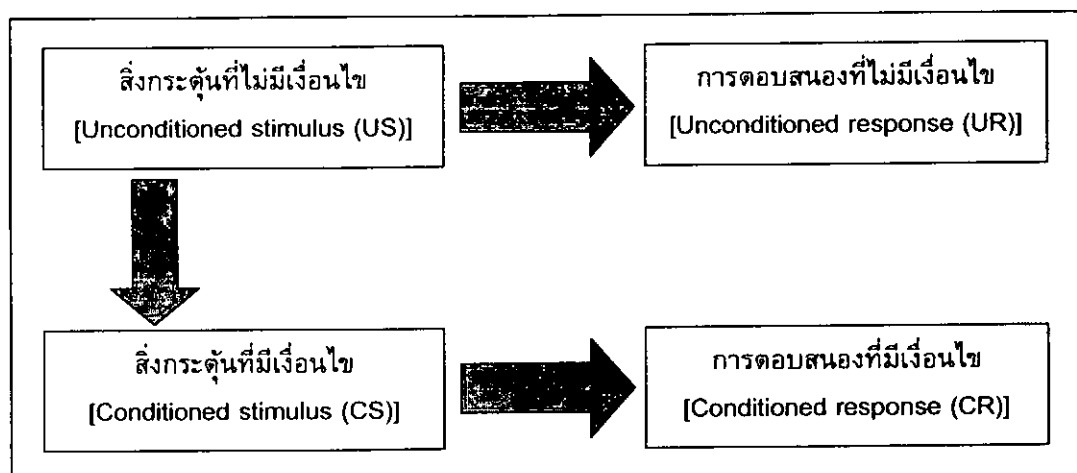
นักจิตวิทยาได้ศึกษาและเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ในที่นี้จะกล่าวถึง 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning theory) ทฤษฎีนี้สมมติว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎี การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกคำนึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่า การวางเงื่อนไข (Conditioning) หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นผ่านการเปิดรับซ้ำ ตัวอย่างที่มีชื่อเสียงที่สุด คือ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟ (Ivan Pavlov) นักจิตวิทยาชาวรัสเซีย

พาฟลอฟสังเกตว่าสุนัขจะน้ำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัขเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็นสิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned stimulus (US)] และการเกิดน้ำลายไหล เป็นการตอบสนองที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned response (UR)] พาฟลอฟได้ทำการทดลองโดยการสันนิษฐานคู่ไปกับการให้ชิ้นเนื้อแก่สุนัขหลังจากการทดลองหลายครั้งสุนัขเริ่มเกิดการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง นั่นคือเมื่อสุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะเกิดอาการน้ำลายไหล แม้ว่าจะไม่เห็นชิ้นเนื้อก็ตาม ดังนั้นเสียงกระดิ่งจึงเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [Conditioned stimulus (CS)] ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไข

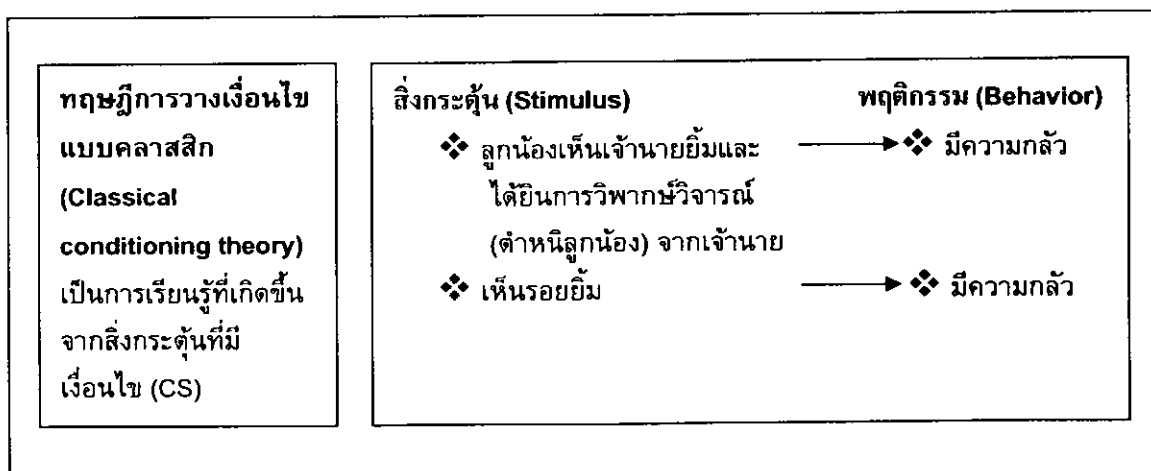
[Conditioned response (CR)] หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned reaction (UR)]
 ดังรูปที่ 2.1

ความสัมพันธ์เกิดจากความต่อเนื่องและการกระทำซ้ำ



รูป : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ (2548). แสดงกระบวนการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning process) หน้า 60

ปัจจัย 2 ประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วย
 (1) ความต่อเนื่องกัน (Contiguity) หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไข จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกันในช่วงเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชิ้นเนื้อ ซึ่งเนื่องมาจากการเสนอ สิ่งกระตุ้น 2 สิ่งต่อเนื่องกัน (2) การกระทำซ้ำ (Repetition) หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน



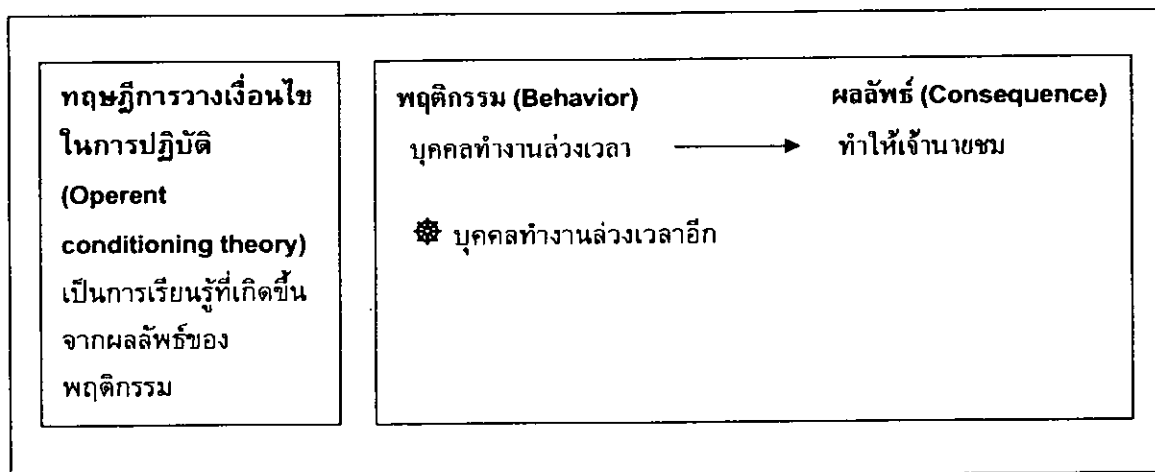
รูป : Hunt ; & Osborn (2003). แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning theory) ระหว่างเจ้านาย และลูกน้อง หน้า 104

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลให้เกิดการตอบสนอง สิ่งกระตุ้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางเดียวกับสิ่งกระตุ้นครั้งแรก (Initial stimulus) เรียกว่าสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [Conditioned stimulus (CS)] จากรูปที่ 2.2 รอยยิ้มของเจ้านายเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข เพราะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)

2. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ (Operant conditioning theory หรือ Instrumental conditioning theory) เป็นทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ของการเรียนรู้โดยถือเกณฑ์กระบวนการลองผิดลองถูก (Trial-and-error process) จากผลของประสบการณ์ทางบวก (หรือการเสริมแรงทางบวก) ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองหรือพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (Schiffman ; & Kanuk. 2000 : G-7) หรือเป็นกระบวนการควบคุมพฤติกรรมโดยการจัดการผลลัพธ์ของพฤติกรรมนั้น (Schermerhorn. Hunt ; & Osborn. 2003 : 105) ซึ่งนักบริหารนำทฤษฎีนี้มาใช้ในการเสริมแรงทางบวกและทางลบ

B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้ค้นพบว่า การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่สามารถควบคุมได้ โดยแต่ละบุคคลจะได้รับรางวัลจากการเลือกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ทฤษฎีนี้เสนอว่า บุคคลมีการเรียนรู้โดยกระบวนการลองผิดลองถูก (Trial-and-error process) ผลลัพธ์ของพฤติกรรมบางอย่างมีผลทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การให้รางวัลจะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งประสบการณ์ที่พึงพอใจเป็นเครื่องมือ (Instrumental) ที่ทำให้แต่ละบุคคลเกิดการยอมรับที่จะกระทำซ้ำในพฤติกรรมนั้น

Skinner ได้พัฒนาโมเดลการเรียนรู้โดยการทดลองกับสัตว์ โดยสังเกตหนูที่อยู่ในกล่องสี่เหลี่ยม ถ้าหนูมีการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม คือไปกดคันนวด อาหารก็จะตกลงมา ซึ่งครั้งแรกหนูไม่รู้ว่าอาหารตกลงมาได้อย่างไร แต่เมื่อไปกดคันนวดหลาย ๆ ครั้ง อาหารก็ตกลงมาทุกครั้ง หนูจึงเกิดการเรียนรู้เมื่อไปกดคันนวดก็จะได้กินอาหาร ซึ่งถือว่าเป็นการเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) ดังรูปที่ 2.3 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ



รูป : Hunt ; & Osborn (2003). แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ (Operent conditioning theory) ระหว่างเจ้านายและลูกน้อง หน้า 104

นักทฤษฎีการเรียนรู้ในการปฏิบัติเชื่อว่าการเรียนรู้ในกระบวนการลองผิดลองถูก (Trial-and-error process) อุปนิสัยของบุคคลเป็นผลจากการได้รับรางวัลจากการตอบสนองหรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โมเดลการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการควบคุมการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารต้องการ

3. การเรียนรู้ทางสังคม (Social learning) A. Bandura นักพฤติกรรมนิยมสมัยใหม่ชาวอเมริกันได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมว่า การเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการสังเกตและการเลียนแบบจากต้นแบบ (Model) เหตุการณ์บุคคล และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลสนใจ จากการทดลองที่มีชื่อเสียงของ Bandura คือ การแสดงพฤติกรรมความก้าวร้าวของผู้ใหญ่ ทำให้เด็ก มีพฤติกรรมก้าวร้าวตาม

กระบวนการเลียนแบบ ประกอบด้วย

1. กระบวนการความสนใจ (Attentional process) คือ การที่บุคคลเกิดความสนใจใน ตัวแบบ ซึ่งอาจเป็นที่มีหรือไม่มีชีวิต เช่น นักเรียนชอบครูผู้สอนก็จะสนใจครูผู้นั้น หรือชอบดาราพยนตร์ก็จะสนใจเนื้อเรื่องหรือสิ่งที่อยู่ในภาพยนตร์

2. กระบวนการความจำ (Retention process) การเลียนแบบของบุคคลขึ้นอยู่กับความสามารถในการจำพฤติกรรมของตัวแบบ ถ้าบุคคลจดจำได้มากก็จะทำให้เลียนแบบได้ใกล้เคียงต้นแบบมากที่สุด เช่น วัยรุ่นแต่งกายเลียนแบบดาราหรือนักร้อง

3. กระบวนการการแสดงออก (Motor reproduction process) คือ การที่บุคคลสังเกตตัวแบบแล้วแสดงการกระทำตามตัวแบบ เช่น การพูด การเดิน

4. กระบวนการการเสริมแรง (Reinforcement process) หากบุคคลได้รับการเสริมแรงทางบวกก็จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก

การเรียนรู้ (Learning)

คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2 ทฤษฎีที่อธิบายว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไร (How) และเกิดขึ้นเพราะเหตุใด (Why)

- **Operant Conditioning Theory** มีความเห็นแย้งว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อต้องการจะได้รับผลตอบแทนบางอย่างที่อยากได้ หรือเพื่อเลี่ยงอะไรบางอย่างที่เขาไม่ต้องการได้รับ เช่น พนักงานมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้รับรางวัล หรือเอาใจผู้บังคับบัญชา หรือมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้ไม่ต้องถูกตำหนิ หรือลงโทษ

- **Social Learning Theory** อธิบายว่าบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกตการณ์ (Observing) สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น หรือจากการบอกเล่าจากผู้อื่น หรือจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงด้วยตนเอง เช่น เราสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ จากภาพยนตร์ จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา นั่นคือบุคคลสามารถเรียนรู้ทั้งจากผู้อื่นและโดยตนเอง หรือจากสังคม (Social) นั้นเอง

ทฤษฎี Social Learning ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากผู้อื่นมาก อิทธิพลจากผู้อื่นที่มีต่อบุคคลใด อาจมาจากกระบวนการ 4 ลักษณะ

1. **Attentional Process** คือ การเรียนรู้จากผู้ที่เป็นแบบอย่าง (Model) โดยเฉพาะผู้เป็นแบบอย่างที่เราให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่น บุคคลที่มีชื่อเสียง ดารา ภาพยนตร์

2. **Retention Process** คือ การเรียนรู้จากความทรงจำที่บุคคลยังคงระลึกได้จากผู้ที่เป็นแบบอย่างของตน

3. **Motor Reproduction Process** หลังจากบุคคลใดก็ตามได้สังเกตเห็นพฤติกรรมใหม่ของผู้ที่เป็นแบบอย่าง เขาจะปฏิบัติเลียนแบบในเวลาต่อมา

4. **Reinforcement Process** บุคคลจะได้รับการจูงใจให้แสดงพฤติกรรมเช่นเดียวกับผู้ที่เป็นแบบอย่าง เช่น พนักงานได้รับการจูงใจให้มีพฤติกรรมแบบเดียวกับผู้บริหารพฤติกรรมที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดขึ้นเช่นนี้ จะได้รับความสนใจ ในการเรียนรู้และมีการปฏิบัติซ้ำ ๆ สม่ำเสมอ

การปรับแต่งพฤติกรรมพนักงาน (Shaping : A Managerial Tool)

เนื่องจากการเรียนรู้อาจเกิดได้ทั้งจากการปฏิบัติงานและจากสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้บริหารจึงต้องพยายามหาวิธีที่จะสอนหรือปรับแต่งพฤติกรรมของพนักงานไปในแบบที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องทำตัวให้เป็น “แม่พิมพ์” (Mold) ในพฤติกรรมเหล่านั้น เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม

วิธีที่จะปรับแต่งพฤติกรรมของพนักงานมี 4 วิธี คือ

1. การจูงใจในทางบวก (Positive Reinforcement) ที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ผู้บริหารต้องการ เช่น จะมีค่าตอบแทนพิเศษแก่พนักงานขายที่มียอดขายทะลุเป้า
2. การจูงใจในทางลบ (Negative Reinforcement) ผู้จัดการพูดกับพนักงานว่า “ผมจะไม่หักค่าจ้างถ้าคุณจะมาทำงานตรงเวลา” เป็นการปรับพฤติกรรมพนักงานได้เช่นกัน
3. การใช้วิธีลงโทษ (Punishment) เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่ต้องห้าม เช่น หักเงินเดือน 5% 1 เดือน จากความผิดที่สับสนหรือชะงักปฏิบัติงาน
4. ใช้วิธีเลิกให้ความสนใจ (Extinction) ผู้บริหารอาจใช้วิธีเพิกเฉย ไม่สนใจ ไม่เกี่ยวข้อง ไม่รับรู้กับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานผู้นั้นเกิดความรู้สึกและสำนึกในพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องดังกล่าวเอง เช่น เด็กนักเรียนที่ชอบพูดคุยในห้องเรียน ครูอาจใช้วิธีไม่เรียกให้ตอบคำถามแม้ตัวนักเรียนจะยกมือขอตอบคำถาม จึงถือเสมือนเป็นการลงโทษกลาย ๆ อย่างหนึ่ง

การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจเป็นคำศัพท์ทั่ว ๆ ไปที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับคำต่อไปนี้ ได้แก่ แรงขับ (Drives) ความอยาก (Desires) ความต้องการ (Needs) และความปรารถนา (Wishes)

ความหมายของการจูงใจในลักษณะง่าย ๆ ก็คือ การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment)

มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2526)

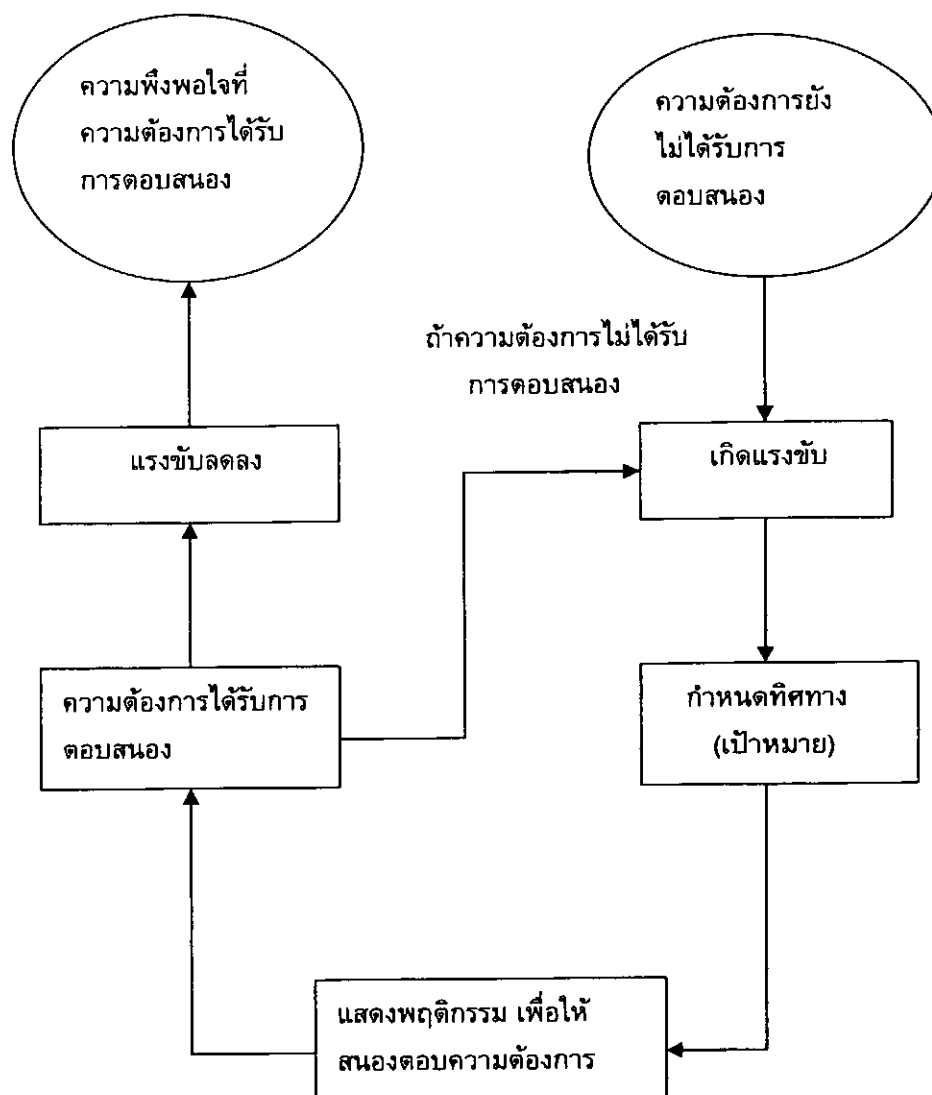
การจูงใจเป็นความตั้งใจที่จะนำความพยายามของบุคคลไปสู่เป้าหมายขององค์การ กล่าวได้ว่าเป้าหมายการจูงใจสมาชิกในองค์การก็คือ การจัดบรรยากาศท้าทายการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปผู้จัดการจะจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ตามความคาดหวังที่สามารถ

จะสนองความพึงพอใจ แรงขับ และความอยากซึ่งจะเป็นแนวทางนำไปสู่ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตนไปในทิศทางที่เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา

การบริหารงาน สมัยดั้งเดิมจะใช้รางวัล เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน ความมั่นคงในงานเงื่อนไขการทำงานที่ดี หรือการลงโทษ ได้แก่ การให้ออก การลดชั้น มาเป็นตัวจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สำหรับการบริหารงานในยุคปัจจุบันไม่สามารถใช้เพียงค่าตอบแทนผลประโยชน์ต่าง ๆ หรือสภาพการทำงาน มาส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล ทั้งนี้เพราะการจูงใจเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้จัดการต้องแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมพนักงานในองค์การ ดำเนินการรับผิดชอบที่จะพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดเป็นพลังที่พร้อมจะปฏิบัติงานในตัวพนักงานทุกคน กล่าวได้ว่าภารกิจสำคัญยิ่งของผู้จัดการคือ การสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การอุทิศตนสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร

ธรรมชาติของการงูใจ

การงูใจมีธรรมชาติตามกระบวนการ ดังรูป



ที่มา : พะยอม วงศ์สารศรี (2542). ธรรมชาติการงูใจ หน้า 212

จากรูป เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับขึ้น แรงขับที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือตั้งเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ เมื่อสามารถสนองความต้องการได้แล้ว แรงขับจะลดลง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับ

การตอบสนองก็จะวนเข้าสู่การเกิดแรงขับอีกครั้งและดำเนินต่อไปเป็นกระบวนการเรื่อยไปจนสู่ความพึงพอใจ

จากลักษณะดังกล่าวเมื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเข้าใจเรื่องการจูงใจดีขึ้นก็คือ ถ้ามนุษย์มีความต้องการสิ่งใดจะพยายามผลักดันตนเองให้ได้รับการสนองตอบความต้องการนั้น ๆ นั่นแสดงว่า บุคคลผู้นั้นเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจธรรมชาติของการจูงใจจะเกิดเป็นกระบวนการต่อเนื่องครบเท่าที่มนุษย์ยังดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใจ ๆ มากกระตุ้น การจูงใจประเภทนี้มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

ความต้องการ (Need) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคนเราทุกคนมีความต้องการและความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งจะเกิดผลคือ ความสบายใจ ความพอใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

ความสนใจพิเศษ (Special interest) ถ้าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสนใจสิ่งใดเป็นพิเศษจะมีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ในอันเวลารวดเร็ว

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจัดเป็นการจูงใจภายในที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน จะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกเพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นการจูงใจภายนอกได้แก่เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล ความก้าวหน้า และเครื่องล่อต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

การจูงใจ : ภูมิหลังและแนวโน้ม

การจูงใจ : ภูมิหลังและแนวโน้ม (Motivation : Background and trends) การแข่งขันเพื่อเน้นความเจริญเติบโตในการจ่ายค่าตอบแทนโดยใช้เกณฑ์ผลปฏิบัติงาน (Performance-Based) คือการลดต้นทุน (Cutting cost) การจัดโครงสร้างใหม่ (Restructuring) และ

การผลักดันผลปฏิบัติงาน(Boosting performance) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมาใช้ในการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน การเน้นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานยังเป็นรากฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ และแผนงานสร้างความผูกพันของพนักงาน การปฏิบัติดังกล่าวทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเสมือนหุ้นส่วน จึงปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้

ประเภทของแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ (Type of incentive plans) สิ่งจูงใจที่น่าเสนอเพิ่มเติมจากค่าจ้างหรือเงินเดือน โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน (Byars ; & Rue. 1997 : 320) หรือเป็นสิ่งที่กระตุ้นจากภายในร่างกายหรือสิ่งจูงใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอกให้เกิดความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ มีดังนี้

1. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล (Individual incentive programs) เป็นแผนงานที่จูงใจให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานโดยสัมพันธ์กับรายได้ที่เพิ่มขึ้นที่เหนือกว่าฐานของเงินเดือนที่ให้แก่พนักงานแต่ละคน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานเฉพาะ โดยจะมีการจ่ายเงินเพิ่มขึ้นในรูปของโบนัส เมื่อปฏิบัติงานถึงจุดที่ตั้งไว้ (Spot bonuses) เพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานเป็นรายบุคคลสำหรับการทำงานสำเร็จ

2. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจเป็นกลุ่ม (Group incentive programs) เป็นแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล แต่จ่ายค่าตอบแทนมากกว่าฐานของเงินเดือนแก่สมาชิกทั้งหมดของทีม เมื่อกลุ่มและทีมทำงานร่วมกันถึงมาตรฐานเฉพาะสำหรับผลการปฏิบัติงานการผลิต หรือพฤติกรรมอื่นที่เกี่ยวกับงานที่ตั้งไว้

3. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลกำไร (Profit sharing plans) เป็นแผนงานของบริษัทที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกำไร โดยทั่วไปถือเกณฑ์ผลกำไรต่อปีเป็นความสามารถสร้างกำไรขององค์กร ซึ่งบริษัทที่แสวงหากำไรจำนวนมากนิยมใช้กลยุทธ์นี้

4. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Gains sharing programs) เป็นแผนการจูงใจซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งหมดในการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านผลผลิตของบริษัทร่วมกัน มีผลทำให้เกิดการประหยัดต้นทุน โดยมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและบริษัท รวมถึงการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล (Developing effective incentive plans)
การกำหนดแผนจูงใจจะใช้ในกรณี ดังนี้

1. หน่วยของผลผลิตจะต้องสามารถวัดได้
2. อธิบายความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างความพยายามของพนักงานกับปริมาณผลผลิตได้
3. งานต้องเป็นมาตรฐานการไหลของงานต้องเป็นไปตามปกติและความล่าช้าต้องน้อยหรือคงที่
4. คุณภาพต้องสำคัญน้อยกว่าปริมาณหรือถ้าคุณภาพมีความสำคัญต้องง่ายที่จะวัดและควบคุม
5. สภาพการแข่งขันจำเป็นต้องมีหน่วยต้นทุนด้านแรงงานที่มีความแน่นอนหรือคงที่

ข้อควรพิจารณาที่ใช้เพื่อสร้างแผนสิ่งจูงใจ มีดังนี้

1. ต้องแน่ใจว่าความพยายามและรางวัลมีความเกี่ยวพันกันโดยตรงต่อกัน แผนการจูงใจควรให้รางวัลกับพนักงานสัดส่วนความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต โดยพนักงานต้องรับรู้ว่าเขาสามารถที่จะทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการ ซึ่งองค์การจะต้องจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และการฝึกอบรมที่จำเป็นให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม
2. ทำให้แผนการจ่ายค่าตอบแทนง่ายต่อการทำความเข้าใจและการคำนวณของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะได้รับรางวัลในระดับต่างๆตามความสามารถ
3. กำหนดมาตรฐานที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานเฉพาะในแต่ละงานไว้ล่วงหน้า
4. มีการรับประกันมาตรฐาน ทำมาตรฐานให้เหมือนเป็นสัญญากับพนักงาน
5. รับประกันอัตราชั่วโมงการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในบริษัท ซึ่งพนักงานจะสามารถรู้ถึงอัตราขั้นต่ำของค่าตอบแทนที่เขาควรจะได้รับ
6. วางแผนช่วยเหลือกลุ่มงานก่อนการเริ่มต้นการปฏิบัติงาน

แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

คีรีวรรณ และคณะ (2545:312-313) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นของความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างของความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือ 3 ประเภท

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs(E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs(R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบไปด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs(G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ซึ่งเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ และยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของความถดถอยตรงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการ และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น หรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

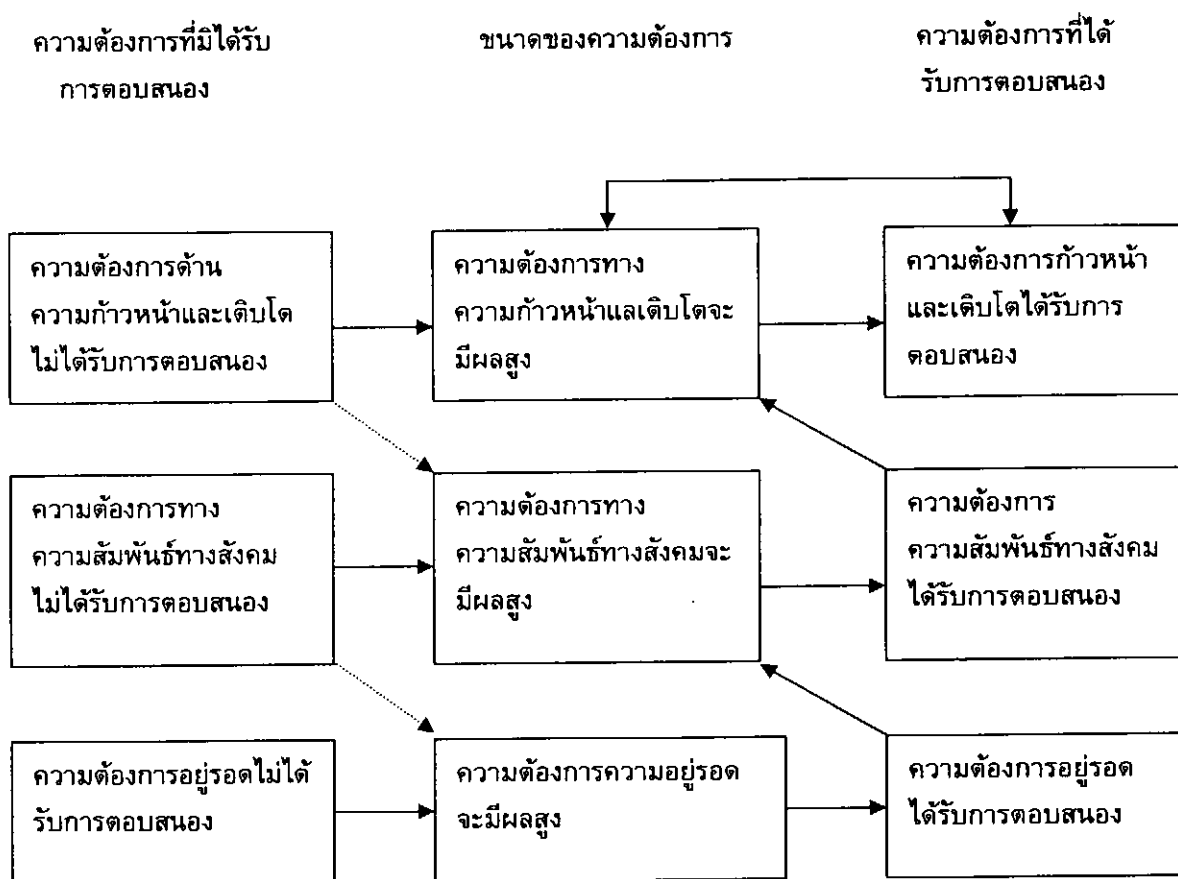
ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้นความต้องการเงินเดือนมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการ

ประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสนั้นที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)



_____ หมายถึง เส้นทางของการได้รับการตอบสนองความพอใจ และการก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูง

_____ หมายถึง เส้นทางของการไม่ได้รับการตอบสนอง และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่ต่ำลง

ที่มา : A.D.Sgilagy and M.J.Wallace, Organizational Behavior and Performance. (1980) p 114

ลักษณะตามข้อสมมุติฐานและความสัมพันธ์แสดงให้เห็นดังภาพข้างต้น และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพกันในแง่นี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภท

ความต้องการ ที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารที่สามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโต หรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ดังเช่นในภาพ ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation)

จากการที่เราได้ทราบแล้วว่า พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการของพนักงานในองค์การว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับความจูงใจคนขึ้นได้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ A.H. Maslow ซึ่งตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้ ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ว่า ทุกคนต่างก็มีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีวันสิ้นสุดนับแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายกับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่างๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปจะตามมา

มาสโลว์เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจนี้ เขาได้เสนอลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ คือ "Hierarchy of Needs" มี 5 ขั้นซึ่งเรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (basic

physiological survival needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (social needs) ซึ่งก็คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) ความต้องการ การยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า (needs for self-esteem) และการพัฒนาตนเอง ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (personal development or self-actualization) มาสโลว์ถือว่า ความต้องการที่จัดเรียงนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ เมื่อ ความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความต้องการขั้นที่อยู่สูง ถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดขึ้น ในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่า ความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic needs or Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับชีวิต ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น มนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อดอยากแล้ว ความต้องการของมนุษย์สิ่งแรกคือ ความต้องการทางร่างกายดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับ พนักงานก็จะสามารถสนองความต้องการขั้นนี้ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงและทางด้านความปลอดภัย (Security and safety needs) หลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความมั่นคง และ ความปลอดภัย เช่นมนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงาน ต้องการให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะ จ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้าน ความมั่นคงหรือความปลอดภัยที่เราจะพบเห็นได้อยู่เสมอ ก็ได้แก่การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่า อาชีพของตนไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจ ตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการขั้นนี้ อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่คนงานได้รับรายได้ที่เพียงพอ สำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกาย แล้ว คนงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบ รายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้าง เห็นความดีความชอบของตน และจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคง

ในที่ทำงานเดิมเขาก็อาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรต่างๆ ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพจัดบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ความต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ดีการที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะเข้าไปในรูปของความต้องการ ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆให้ความรักความชอบพอดน หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการความยอมรับนับถือทางสังคม (Esteem or Status needs) ความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องของความสามารถและความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คนอื่นยอมรับนับถือ หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญหรือนับนาถือตา เป็นต้น ความต้องการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง และ 2) การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ(achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (independence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (confidence) และมีความอิสระ (freedom) ในองค์การธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น การที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามทำทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศ และเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งโดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นการเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-actualization) คือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นสูงสุดนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะต่างๆ อยากได้รับเลือกเป็นนายก หรืออยากประสบความสำเร็จในธุรกิจของตน หรืออยากช่วยเหลือทางสังคมเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

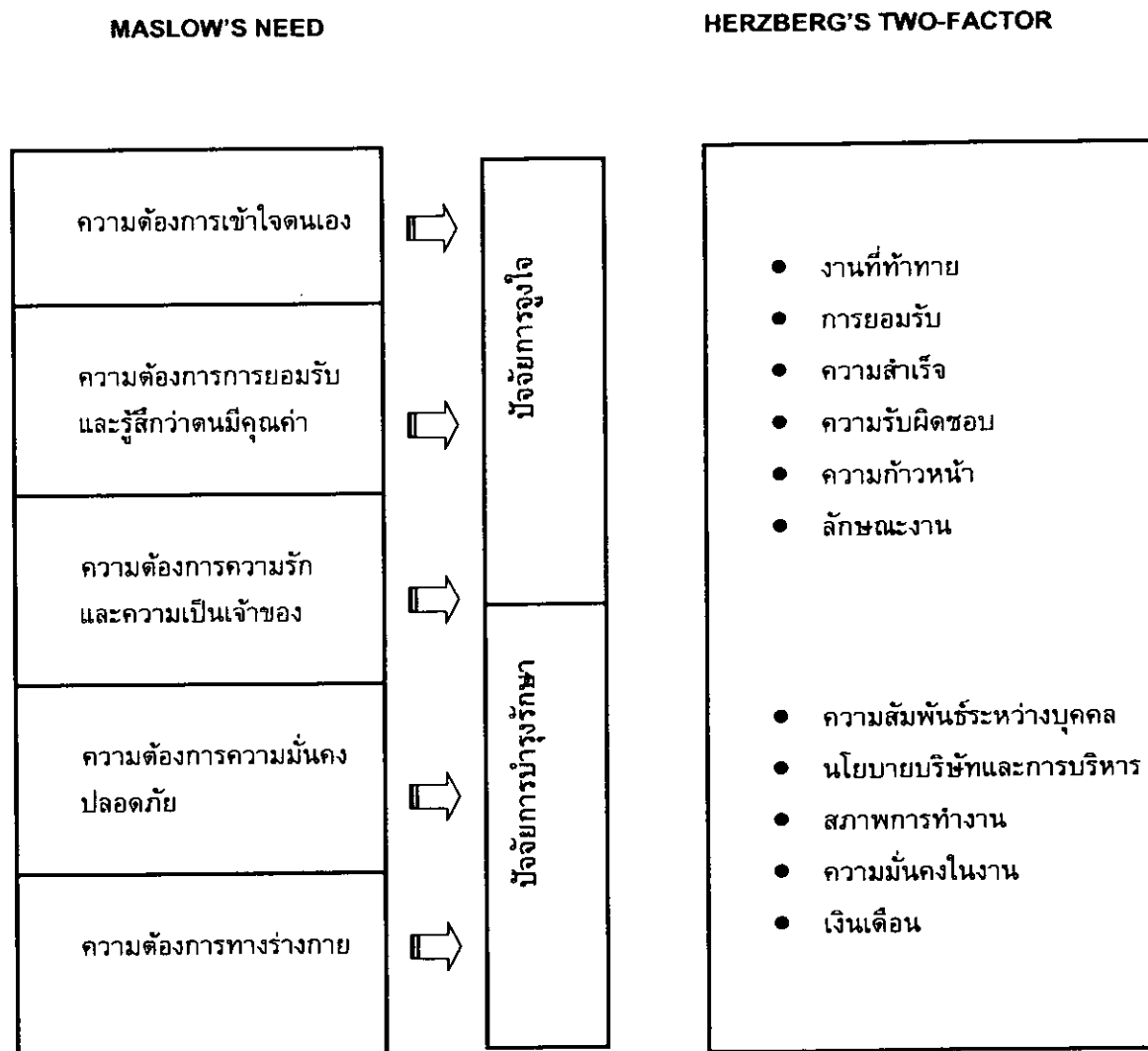
3. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้บางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ทฤษฎีกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง Herzberg ใช้คำว่า Motivator or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ Herzberg ใช้ภาษาอังกฤษว่า Hygiene or maintenance or dissatisfies ได้แก่ นโยบายบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

ปัจจัยการจูงใจ (Motivators Factors (needs))	ปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors (needs))
ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในงาน [-----] • งานที่มีความหมายและงานที่ท้าทาย • การได้รับการยอมรับ • ความรู้สึกต่อความสำเร็จ • ความรับผิดชอบ • โอกาสความก้าวหน้า • ลักษณะของงาน	ความไม่พึงพอใจ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจ [-----] สิ่งแวดล้อม • การจ่ายค่าตอบแทน • สถานภาพ • ความมั่นคง • สภาพการทำงาน • ผลประโยชน์ • นโยบายการบริหาร • ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ที่มา : กอร์ดอน ; และคนอื่น ๆ (1990). ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

จากทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กพบว่า งานเป็นปัจจัยการจูงใจ ที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลิตผลมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยบำรุงรักษา เป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ต้องการให้ไปเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น การกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจก็จะเป็นสิ่งที่ย่าง และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี



ที่มา : พะยอม วงศ์สารศรี (2542). การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก หน้า 212

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลนแลนด์ (Mc Clelland's Motivation Theory)

แมคเคลนแลนด์ศึกษาความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement)
2. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power)
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation)

ถ้าผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถที่จะกำหนดงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

5. ทฤษฎีผลตอบแทนของ Mayo

จากการศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า “Hawthorne Studies” ได้เน้นให้เห็นว่า ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (non-monetary incentives) มีความสัมพันธ์ต่อพนักงานไม่แพ้ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (monetary incentives) ซึ่งทำให้นักบริหารมุ่งสนใจไปถึงปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน (employee morale) จนกระทั่งปัจจุบันการวัดผลของการทำงาน จากการพิจารณาขวัญของพนักงาน ได้กลายเป็นหลักยึดถือสำหรับการประเมินผลสำเร็จของการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่จะใช้จึงใจ มีดังนี้

1. เทคนิคการควบคุมคนงาน (Supervisory techniques) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

Positive Method แบบมีการเอาใจคนงาน พยายามจัดให้มีสภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เช่น วิธีการให้รางวัล หรือให้กำลังใจ จะช่วยให้พนักงานมีขวัญสูงขึ้น แต่ผลผลิตอาจจะไม่สูงขึ้นก็ได้ เพราะการให้เสรีมากไปพนักงานก็จะเอาเปรียบ แต่ค่าใช้จ่ายสูง

Negative Method แบบไม่มีการเอาใจคน เป็นแบบบังคับ และขู่จะลงโทษในกรณีที่เกิดพฤติกรรมออกมาไม่ถูกต้อง ซึ่งอันนี้เป็นการควบคุมกิจกรรมของตัวมนุษย์ โดยการข่มขู่ที่จะลดโอกาสที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจของเขาน้อยลง เช่น หักเงินเดือน แบบนี้จะทำให้ขวัญของพนักงานต่ำลง องค์กรอาจจะยังไม่มีผลผลิตสูง แต่อาจจะสูงในระยะสั้น

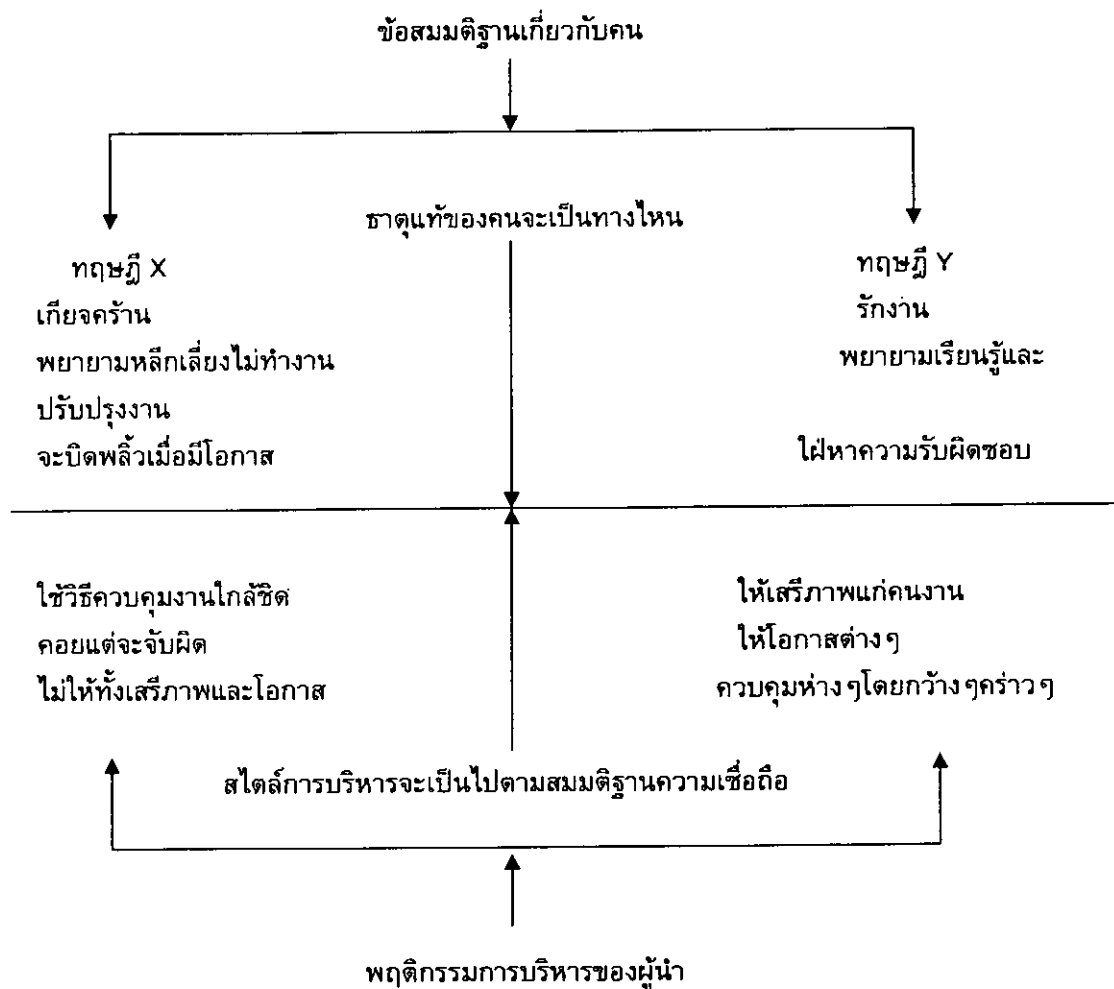
2. การใช้อำนาจหน้าที่ (Authority)

การใช้อำนาจหน้าที่ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นอยู่ในทุกกรณี และสามารถช่วยประกันให้ผลงานที่ออกมาจะได้ประสิทธิภาพ แต่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเกิดพฤติกรรมขัดแย้งต่อต้านเกิดขึ้น

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือสามารถตีเป็นเงินได้

6. ทฤษฎี Douglas McGregor

ได้สรุปข้อสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ “The Human Side Of Enterprise” ข้อสมมติฐานทั้ง 2 คือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรคนะที่แตกต่างกันดังปรากฏในรายละเอียดดังนี้



ที่มา : ทฤษฎี Douglas McGregor

Theory X

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน
2. เพื่อให้จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการ บังคับ (coerced) ควบคุม (controlled) กำกับ (directed) หรือข่มขู่ (threatened) ด้วยวิธีการ ลงโทษต่างๆ
3. คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากจะมีมีการบังคับสั่งการ โดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปไม่มีความกระตือรือร้น หรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคง เป็นสำคัญ

Theory Y

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปเชื่อว่า จะรังเกียจ หรือไม่ชอบงานเสมอไป หากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
2. การควบคุม และการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้
3. การที่คนยินดีผูกมัดตัวเองต่องานขององค์การ จึงย่อมมีผลงานทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จในตัวของคนงานด้วย
4. ลักษณะของคนจะไม่เป็นไปตามที่กล่าวมา ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานที่จะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้น
5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ
6. จึงสรุปได้ว่าภายใต้ระบบในปัจจุบัน การที่ยังมิได้เข้าใจถึงลักษณะของคนที่แท้จริง จึงเป็นผลทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปโดยไม่ได้ผลเต็มที่

รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Models)

มนุษย์มีพฤติกรรมที่ซับซ้อน การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น ประโยชน์ต่อพฤติกรรมกรรมการบริหาร (Managerial behavior) เป็นอย่างยิ่ง

รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ที่จะนำมากล่าวในที่นี้จะเป็นรูปแบบในลักษณะธรรมดา จนถึงรูปแบบที่มีลักษณะเชิงซ้อนมากขึ้น

Edgar H. Chein (Koontz ; & Weihrich. 1989 ; citing Edgar H. Chein) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ไว้ 4-ลักษณะ คือ

1. คติฐานด้านเหตุผล-เศรษฐกิจ (Rational economic assumptions) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานว่ามนุษย์จะถูกกระตุ้นด้วยเครื่องล่อทางเศรษฐกิจซึ่งเครื่องล่อเหล่านี้จะถูกควบคุมโดยองค์การ สมาชิกในองค์การจะถูกมองเสมือนวัตถุที่ได้รับการปฏิบัติให้ทำงานตามคำบัญชาของหัวหน้า ขาดความกระตือรือร้นในตัวเอง ทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกกระตุ้นโดยองค์การทั้งสิ้น
2. คติฐานทางสังคม (Social assumptions) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมมนุษย์เป็นไปตามแรงกระตุ้นตามความต้องการทางสังคม (Social needs) ให้ความสำคัญกับพลังทางสังคมอันได้แก่ กลุ่มเพื่อนมากกว่าผู้จัดการในองค์การ

3. คติฐานด้านความเข้าใจตัวเอง (Self-actualizing assumptions) แนวความคิดนี้อยู่บนรากฐานของมนุษย์ที่มีลำดับความต้องการจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง คือความต้องการรู้จัก และเข้าใจตนเอง (Self-actualizing)

4. คติฐานด้านพฤติกรรมเชิงซ้อน (Complex assumption) Chien เป็นผู้เสนอรูปแบบพฤติกรรมแนวนี้ โดยมองว่ามนุษย์มีความซับซ้อน ตัวแปรและแรงจูงใจหลายๆประเภทที่ผสมผสานก่อรูปเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

Porter และคณะ ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ทรรศนะด้านเหตุผลหรือด้านอารมณ์ (Rational or emotional?) ถ้าบุคคลที่ยึดทรรศนะด้านเหตุผล (Rational view) จะดำเนินการรวบรวมและประเมินผลข้อมูลต่างๆ ผู้จัดการในทรรศนะนี้จะมุ่งพิจารณาเหตุผลเป็นหลัก ไม่สนใจความรู้สึก อารมณ์ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่ยึดทรรศนะด้านอารมณ์ (Emotion view) ก็จะทำให้ความสนใจต่อความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล และสิ่งอื่นที่ไม่สามารถควบคุมได้ ผู้จัดการในทรรศนะนี้จะมีบทบาทเหมือนจิตแพทย์สมัครเล่น (Play the role of amateur psychiatrist) พยายามที่จะศึกษาหาสาเหตุทางจิตที่ก่อรูปพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ

2. ทรรศนะด้านพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ (Behavioristic or phenomenological?) ถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านพฤติกรรม (Behavioristic view) จะมองว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมด้วยสิ่งแวดล้อม เน้นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และพฤติกรรมเชิงประจักษ์ที่ปรากฏออกมาให้เห็นเท่านั้น ผู้บริหารที่ยึดทรรศนะนี้มองว่าถ้าจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ว่าให้เป็นไปตามปรารถนา คือ การแปรเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รอบตัว และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านปรากฏการณ์ (Phenomenological view) ก็จะมีมองมนุษย์ว่ามีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีโลกทัศน์ ค่านิยม อุดมการณ์เฉพาะตนตามสภาพวัฒนธรรมทั้งหลายหลอมเข้า ถ้าจะเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเข้าไปสัมผัสกับปรากฏการณ์ต่างๆ โดยตรง จะต้องใช้เวลาศึกษาแล้วให้ความหมายและวัฒนธรรมของบุคคลนั้นอธิบายพฤติกรรมของเขา

3. ทรรศนะด้านเศรษฐกิจหรือการเข้าใจตนเอง (Economic or self-actualizing) ถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านเศรษฐกิจ (Economic view) จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยเศรษฐกิจว่าเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน ผู้บริหารที่ยึดทรรศนะนี้มองว่าเงินเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอุทิศตนแก่องค์การได้ แต่ถ้าผู้บริหารที่ยึดทรรศนะด้านการเข้าใจตนเอง (Self-actualizing view) จะมองว่ามนุษย์ต้องการเพิ่มสมรรถภาพของเขาไปตามความต้องการที่อยาก

พัฒนาตนเอง มุ่งใช้ศักยภาพของตนเอง ผู้บริหารที่ยึดทฤษฎีนี้จะพยายามจัดสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคคลได้นำตนเอง (Self-direction) ไปสู่ความสามารถสูงสุดของเขา

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออก หรือ การเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่างๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเอง และสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด หรือ ความรู้สึก

พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมปฏิกิริยอย (Molecular behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักจะเป็นไปได้โดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตาการใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมารบกวน เป็นต้น
2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแน่นอนในการทำกิจกรรมนั้น เช่น การศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น มักจะเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมี 2 ประเภท คือ

1. แรงกระตุ้นภายใน (Internal stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง
2. แรงกระตุ้นภายนอก (External stimulus) ได้แก่ แรงกระตุ้นที่มาจากภายนอก เช่น เวลาเกิดอัคคีภัย จะทำให้เกิดพฤติกรรมวิ่งหนีไฟ เมื่อเห็นสัตว์ร้ายต่างๆ จะเกิดพฤติกรรมให้หลบหลีกหนีสัตว์ร้ายเหล่านั้น

นอกจากแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้สรุปแรงจูงใจ และความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมจะต้องมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกระทำให้เกิดสิ่งต่างๆ ขึ้น
2. พฤติกรรมต้องมีเป้าหมาย แต่พฤติกรรมอย่างเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจเหมือนกันกล่าวคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจจะมีแรงจูงใจหลายอย่างก็ได้

3. เป้าหมายบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาก เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาพยายามปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง และขยันหมั่นเพียร เมื่อได้รับแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชา หรือพยายามอุทิศเวลาให้กับงาน เพื่อต้องการตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

4. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ หรือความหวังของแต่ละบุคคล เช่นการสอบเลื่อนระดับของข้าราชการ บางคนหวังเพียงสอบได้

5. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกันด้วย

6. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และความสนใจ เช่นคนที่อยู่ในวงการธุรกิจการค้ามาเป็นเวลานาน ย่อมมีความสนใจในการค้า

7. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสติปัญญา และวัย เช่น คนมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด ย่อมแสดงความเฉลียวฉลาดให้เป็นที่ประจักษ์ได้ง่าย เด็กกับคนชราย่อมมีความกระฉับกระเฉงแตกต่างกัน

พฤติกรรมและการจูงใจ

ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร

ในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ และซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่จะแสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนตัวบุคคลที่มีอยู่ เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และที่มีผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบด้วย

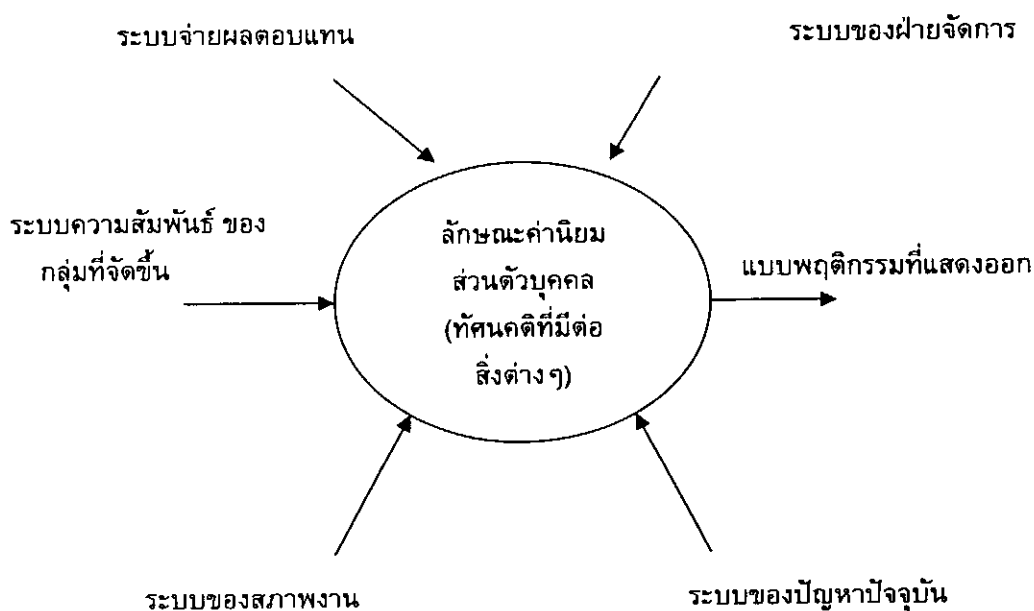
1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจ ในการวางแผน และควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ

2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward system) ทั้งในรูปการจ่ายผลตอบแทน ที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงินต่างๆ

3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ

4. ระบบของสภาพงาน (Work situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือ การคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน

5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนงานต่างๆ(Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น



ที่มา : พะยอม วงศ์สารศรี (2542). การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก หน้า 128

ความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (McClelland 1965) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นจากคตินของเราเมื่อไปขอพรจากพระหรือผู้นับถือซึ่งจะให้พรเป็นกลุ่มที่แสดงถึงความต้องการของบุคคล กล่าวมี 2 กลุ่มคือ

อายุ วรรณะ สุขะ พละ อธิบายได้ดังนี้

อายุ ได้แก่ การมีอายุยืนไม่แก่เร็วตายเร็ว การมีอายุเป็นความปรารถนาของมนุษย์ จึงมีการแสวงหาอายุวัฒนะ มีอายุยืนอย่างมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ด้วย

วรรณะ เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี สดงาม สง่ามีเสน่ห์ต้องตาต้องใจผู้อื่น รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี ร่างกายสมบูรณ์ไม่พิการด้วย

สุขะ หมายถึง ความสุข สุขภาพและสุขใจ ซึ่งเป็นยอดปรารถนาของทุกคน

พละ การมีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ทำงานได้ไม่เป็นเจ็บคนไข้ ดังคำพรที่กล่าว ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พละในที่นี้รวมถึงพลังทางกายและใจด้วย

ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข อธิบายได้ดังนี้

ลาภ หมายถึง วัตถุสิ่งของที่ได้รับมา รวมถึงแก้วแหวนเงินทอง ตลอดจนถึงบุคคลที่เรารัก ดังที่มีคำกล่าวให้พรว่า ให้เงินทองไหลมาเทมา

ยศ หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศ ฐานะทางการงานของคนในสังคม ที่บุคคลนับถือยกย่อง

สรรเสริญ หมายถึง การสดุดี กล่าวชมยกย่องความดีของผู้อื่นที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจะได้ยินได้ฟังและได้เห็นการแสดงออกโดยการกระทำ

สุข สุขอยู่ในคำให้พรทั้งสองบท เป็นสิ่งที่คนต้องการให้อยู่ติดตัวตลอดเวลา ทั้งสุขภาพและสุขใจ

แนวคิดการต้องการประสบผลสำเร็จ

แม็ก เคลแลนด์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 392-393 ; อ้างอิงจาก Mc Cleland n.d.) เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือการต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะแตกต่างกันก็เฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้คือ

1. **ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement)** คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะ

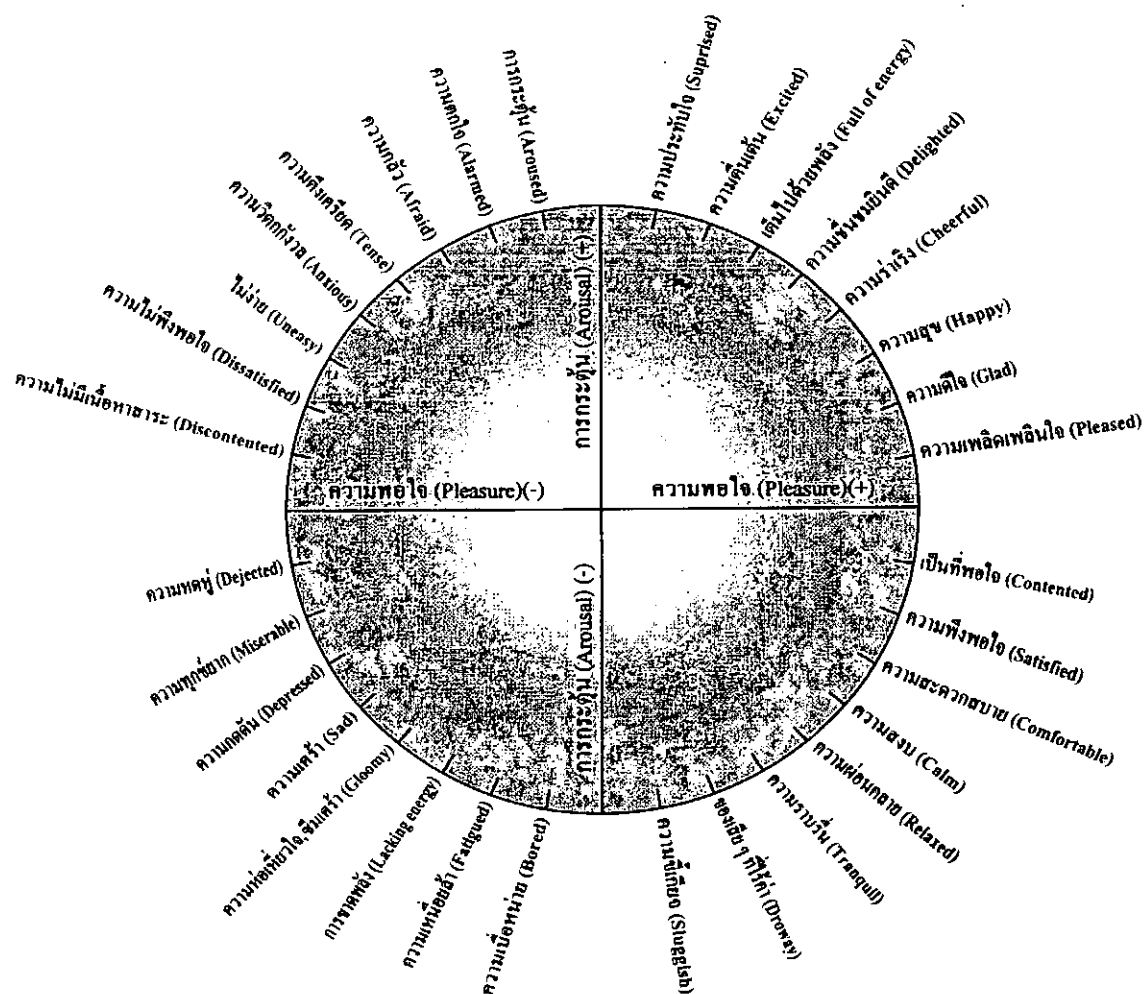
ทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัล หรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ (1) จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย (2) ต้องการ จะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ (3) คนอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชคชะตาหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะโดยมีขอบเขตแจ้งชัด แต่ไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นกับคนอื่น

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่ออำนาจควบคุมเหนือต่อทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิด การยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาดำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูง ถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่าง ๆ ที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ จะมีดังนี้ คือ (1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร (2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ (3) พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การ (4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใด ๆ

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น่าหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจจอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่น และจะพยายามทำตน เป็นคนจริงใจ พยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่น ๆ ให้มาก ดังนั้นคนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลา

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ประกอบด้วย 2 ประการ คือ (1) ความพอใจ (Pleasure) (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) โมเดลทัศนะของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่แสดงดังรูปที่ 2.2



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ (2548). ภาพแสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ (Two dimensional model of affective Well-being) หน้า 228

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณจิตติมา วัตตุม (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 496 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า โรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานครมีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน 14 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารโรงเรียน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพทางสังคม ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เมื่อเปรียบเทียบเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศ พบว่า ครูชาย และหญิงเหตุจูงใจไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากเหตุจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน และสภาพทางสังคม ส่วนครูที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน พบว่า มีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน หนึ่งเมื่อเปรียบเทียบครูสอนระดับชั้นต่างกัน พบว่ามีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 12 ด้าน นอกจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านค่าตอบแทน ที่ไม่แตกต่างกัน

คุณสุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป ในส่วนกลาง จำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน ส่วนแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน

คุณมนัส บุญวงศ์ (2537:104-108) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุระหว่าง 20-24 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด การศึกษาค่ำกว่ามัธยมต้น มีแรงจูงใจต่อปัจจัยอันมีอยู่ในนโยบายการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงาน

ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก ส่วนทางด้านปัจจัยจูงใจพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก แต่พบว่าปัจจัยความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงานของพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก

คุณคมสันต์ วัฒนบารมี (2546: 52-54) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุระหว่าง 25-32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.9 มีสภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 87.6 มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ และตำแหน่งที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านขวัญกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545: 92-94) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน พนักงานอายุระหว่าง 20-28 ปี และ อายุระหว่าง 38-46 ปี มีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน คือ ถ้าทัศนคติของพนักงานดี จะส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานดีด้วย

คุณปิยวดี สอนสิงห์ (2543:89-101) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บิวท์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะ และขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ

ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านกานยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตจบใหม่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านค่าตอบแทน

คุณรง ภูพวงไพโรจน์ .2540 ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลที่มีต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ของระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานของพนักงานและละกลุ่มพบว่ากลุ่มพนักงานชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง กลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษاپริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษاپริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ซึ่งจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนกลุ่มตัวอย่างพบว่าความหลากหลายทักษะความสำคัญของงานและความมีอิสระในการตัดสินใจงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โปสต์ จำกัด เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

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

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โปสต์ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 106 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล มิถุนายน 2548)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อความถูกต้องปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะเพิ่มเติม

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กลับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ชุดเพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบร็อกซ์ค่า แอลฟา (Alpha) ที่ได้จะแสดง ถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $-1 < \alpha < 1$ มีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือมาก

2. ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โพลส์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. รายได้เฉลี่ย/ เดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงานรวมทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พื้นที่ในที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์สำนักงาน อากาศภายในบริเวณที่ทำงาน การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคาร แบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ทัศนคติที่ดีมาก
คะแนน 4	หมายถึง	ทัศนคติที่ดี
คะแนน 3	หมายถึง	ทัศนคติปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ทัศนคติที่ไม่ดี
คะแนน 1	หมายถึง	ทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนขั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ทัศนคติที่ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ทัศนคติที่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ทัศนคติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ทัศนคติที่ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานรวม ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ชอบเป็น ผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย มีการวางแผนระยะยาว ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา เข้าใจตนเอง แบบสอบถาม เป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก
คะแนน 4	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านซ้าย
คะแนน 3	หมายถึง	บุคลิกภาพที่เป็นกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านขวา
คะแนน 1	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านขวาอย่างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนขั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านซ้าย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	บุคลิกภาพที่เป็นกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านขวา
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	บุคลิกภาพที่ตรงกับด้านขวาอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านการเรียนรู้ของพนักงานรวม ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้น จดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เรียนรู้เร็วเมื่อสิ่งนั้นมีประโยชน์ ติดตามข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale แบบมาตรา ส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อ ในแบบสอบถามผู้วิจัยพิจารณาคำตอบดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	หมายถึง	พนักงานเห็นด้วย
3 คะแนน	หมายถึง	พนักงานไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	พนักงานไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	หมายถึง	พนักงานไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยจิตใจ ของพนักงานรวม ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	การสนใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	การสนใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	การสนใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	การสนใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	การสนใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	การสนใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	การสนใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	การสนใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	การสนใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	การสนใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามด้านความสำเร็จ ของพนักงานรวม ทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่การทำงานเสร็จตามเวลา ผลสำเร็จของงาน ผลงานที่ทำเมื่อเทียบกับผู้อื่น แบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความสำเร็จมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความสำเร็จมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความสำเร็จปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความสำเร็จน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความสำเร็จน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความสำเร็จมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความสำเร็จมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความสำเร็จปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความสำเร็จน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความสำเร็จน้อยที่สุด

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามด้านชีวิตความเป็นอยู่ในเรื่องต่างๆ ของพนักงาน รวมทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความสุข ความสะดวกสบาย ความชื่นชมยินดี ความราบรื่น เฟลิตเฟลิน พลังใจแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale แบบมาตราส่วน ประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อ
ในแบบสอบถามผู้วิจัยพิจารณาคำตอบดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ
โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์การแบ่งระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ปฐมภูมิ (Primary data)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบ
จากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดและนำมารวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาเพื่อทำการวิจัยต่อไป

ทุติยภูมิ (Secondary data)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหนังสือวิชาการ เอกสาร แนวคิดและทฤษฎี บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมข้อมูลประวัติของบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากี โปสต์ จำกัด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ที่ได้กำหนดไว้และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) (Statistical Package for social science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบาย ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย / เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
 - 2.1 ใช้สถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน
 - 2.2 ใช้สถิติ F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance: ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร มากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทาง

ประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้เฉลี่ย/เดือน ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's least-significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

- 2.3 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันโดยทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2,3,4,5,6 ได้แก่ ทศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของจำนวนประชากร

ใช้สูตรดังนี้ (อภินันท์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$P = \frac{f}{N}(100)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่ที่สำรวจได้

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากรทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean : μ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

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

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: σ) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน ขนาดจำนวนประชากรทั้งหมด

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีประสิทธิ์แอลฟา
 (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 449)
 โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของจำนวนประชากร 2 กลุ่ม
 ตามตัวแปรเพศและการศึกษา โดยใช้การทดสอบ t-test ใช้สูตร
 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
μ_1, μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1 และกลุ่มประชากรที่ 2 ตามลำดับ
σ_1^2, σ_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มประชากรที่ 1 และกลุ่มประชากรที่ 2 ตามลำดับ
N_1, N_2	แทน	จำนวนของจำนวนประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติ ANOVA (One-way Analysis of Variance) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544 : 135) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ยกเว้นตัวแปร – เพศ)

ตาราง 1 แสดงแหล่งตัวแปรสถิติ ANOVA

แหล่งตัวแปร	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	$N - k$	MS_w	
รวม	SS_t	$N - 1$		

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

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่มีการแจกแจงปกติ
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$MS_b = SS_b / (k - 1)$		
$MS_w = SS_w / (N - k)$		
SS_b	แทน	ผลบวกกำลัง 2 ระหว่างกลุ่มประชากร
SS_w	แทน	ผลบวกกำลัง 2 ภายในกลุ่มประชากร
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
N	แทน	จำนวนสมาชิกในจำนวนประชากรทั้งหมด
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม $= k - 1$
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม $= N - k$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 258)

$$\text{เมื่อ } N_i \neq N_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } N_i \neq N_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; N-k} \sqrt{\frac{2MSE}{N_i}}$$

โดยที่ $df_w = N - k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของจำนวนประชากรที่ใช้ทดสอบ

N แทน จำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

N_i แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

N_j แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333) โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{XY} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N แทน จำนวนคนหรือกลุ่มประชากร

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของค่าตัวแปร X

$\sum Y$ แทน ค่าผลรวมของค่าตัวแปร Y

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปร X และ Y ทุกคู่

$$\sum X^2 \quad \text{แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร } X$$

$$\sum Y^2 \quad \text{แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร } Y$$

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r เข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของสหสัมพันธ์ (Salkind. 2000 : 208) มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท
ฮาเซท ฟิลิปาติ โฟสต์ จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานบริษัท ฮาเซทฟิลิปาติ โฟสต์ จำกัดผู้ ตอบแบบสอบถาม
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
σ	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าใช้พิจารณา t – distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าใช้พิจารณา F – distribution
Prob., F-Prob.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่ง
การนำเสนอออกเป็น 8 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะ
ทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด

ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน
ของพนักงานรวมทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พื้นที่ในที่ทำงาน เครื่องมือ
เครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน อากาศภายในบริเวณที่ทำงาน และการบริการด้านที่จอดรถ
ภายในอาคาร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพของพนักงานรวม ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย มีการวางแผนระยะยาว ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา และเข้าใจตนเอง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านการเรียนรู้ ของพนักงานรวม ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้น จัดทำการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เรียนรู้เร็ว เมื่อสิ่งนั้นมีประโยชน์ ติดตามข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานรวม ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้า

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านความสำเร็จของพนักงานรวม ทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่การทำงานเสร็จตามเวลา ความสำเร็จของงาน และผลงานที่ทำเมื่อเทียบกับผู้อื่น

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้านชีวิตความเป็นอยู่ในเรื่องต่างๆ ของพนักงานรวม ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความสุข ความสะดวกสบาย ความชื่นชมยินดี ความราบรื่น เพลิดเพลิน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปาเค โสค์ จำกัด

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ และสถานภาพสมรส โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	34.9
หญิง	69	65.1
รวม	106	100.0

จากตาราง 2 เพศของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 37คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และ เพศหญิง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	0	00.0
อายุ 21-30 ปี	63	59.4
อายุ 31-40 ปี	41	38.7
อายุ 41-50 ปี	2	1.9
อายุ 50 ปีขึ้นไป	0	00.0
รวม	106	100.0

จากตาราง 3 อายุของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.9 ส่วนอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ไม่มีจำนวนพนักงานกลุ่มนี้ โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด รองลงมาจะมีอายุ 31-40 ปี

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	0	0.0
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3	2.8
ปริญญาตรี	85	80.2
สูงกว่าปริญญาตรี	18	17.0
รวม	106	100.0

จากตาราง 4 ระดับการศึกษาของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น และอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ไม่มีจำนวนพนักงานในกลุ่มนี้ ส่วนระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 และ อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 โดยพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	8.5
10,000-19,999 บาท	26	24.5
20,000-29,999 บาท	39	36.8
30,000-39,999 บาท	13	12.3
40,000 บาท ขึ้นไป	19	17.9
รวม	106	100.0

จากตาราง 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-19,999 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000-29,999 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000-39,999 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000-29,999 บาท มากที่สุด รองลงมา คือ ระหว่าง 10,000-19,999 บาท , 40,000 บาทขึ้นไป, 30,000-39,999 บาท และ น้อยกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่
ของพนักงาน

แผนกที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
แผนกขาย	13	12.3
แผนกธุรการ	4	3.8
แผนกบรรณาธิการ	31	29.2
แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก	4	3.8
แผนกโปรโมชั่นและการตลาด	10	9.4
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์	11	10.4
แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด	7	6.6
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	23	21.7
แผนกทรัพยากรบุคคล	3	2.8
รวม	106	100.0

จากตาราง 6 แผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพสต์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม มีแผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ดังนี้ แผนกขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 แผนกธุรการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 แผนกบรรณาธิการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 แผนกโปรโมชั่นและการตลาด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 แผนกบริหารผลิตภัณฑ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 แผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานอยู่แผนกบรรณาธิการ มากที่สุด รองลงมา คือ แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต แผนกขาย แผนกบริหารผลิตภัณฑ์ แผนกโปรโมชั่นและการตลาด แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก แผนกธุรการ และแผนกทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรสถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	79	74.5
สมรส	25	23.6
หม้าย-หย่าร้าง-แยกกันอยู่	2	1.9
รวม	106	100.0

จากตาราง 7 สถานภาพสมรส พนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โพสท์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 สถานภาพสมรส จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และสถานภาพหม้าย-หย่าร้าง-แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดมากที่สุด รองลงมา คือ สถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย-หย่าร้าง-แยกกันอยู่ ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20-30 ปี	63	59.4
อายุ 31-51 ปีขึ้นไป	43	40.6
รวม	106	100.0
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	88	83.0
สูงกว่าปริญญาตรี	18	17.0
รวม	106	100.0
3. แผนกที่ปฏิบัติงาน		
แผนกขาย	13	12.3
แผนกบรรณธิการ	31	29.2
แผนกโปรโมชั่นและการตลาด	10	9.4
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์	11	10.4
แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด	7	6.6
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	23	21.7
แผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกธุรการ	11	10.4
แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก		
และแผนกทรัพยากรบุคคล		
รวม	106	100.0
4. สถานภาพ		
โสด	79	76.0
สมรส	25	24.0
รวม	104	100.0

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์เป็น ดังนี้
 อายุส่วนใหญ่จะมีอายุอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20-30 ปีมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 59.4 รองลงมาจะมีอายุ 31-51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 แผนกที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกบรรณาธิการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาแผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 แผนกขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 แผนกบริหารผลิตภัณฑ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 แผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกธุรการ แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 แผนกโปรโมชั่นและการตลาด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และแผนกจัดจำหน่ายและการตลาด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาสมรส จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 เหลือเพียง 2 กลุ่ม คือ สถานภาพโสด และสมรส ซึ่งสถานภาพหม้าย-หย่าร้าง-แยกกันอยู่ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 จึงไม่นำมาพิจารณา และตัดออกไปเหลือจำนวน 104 คน จากจำนวนพนักงาน 106 คน ในตารางแสดงผลที่ 8 เท่านั้น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน	μ	σ	ระดับทัศนคติ
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ดี).....(ต้องปรับปรุง)	3.15	1.08	ปานกลาง
2. พื้นที่ในการทำงานของท่าน (กว้างขวาง).....(คับแคบ)	2.48	0.94	ไม่ดี
3 .เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ สำนักงาน (ทันสมัย)..... (ล้าสมัย)	2.93	1.08	ปานกลาง
4. อากาศในบริเวณที่ท่านทำงาน (เย็นสบาย).....(ร้อนอบอ้าว)	2.98	0.95	ปานกลาง
5. การบริการด้านที่จอดรถภายใน อาคารสำนักงานของท่าน (มีเพียงพอ).....(ไม่เพียงพอ)	2.24	1.25	ไม่ดี
ผลรวมด้านทัศนคติ	2.76	1.05	ทัศนคติปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับทัศนคติปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อากาศในบริเวณที่ท่านทำงาน และเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15, 2.98 และ 2.93 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับทัศนคติที่ไม่ดี ได้แก่ พื้นที่ในการทำงานของท่าน และ การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคารสำนักงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ 2.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี
โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตาราง 10 แสดงระดับบุคลิกภาพต่อปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด**

ด้านบุคลิกภาพ	μ	σ	ระดับบุคลิกภาพ
1. ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม (ชอบเป็นผู้ตาม)	3.47	0.71	ชอบเป็นผู้นำ
2. ชอบความเป็นอิสระ (ชอบพึ่งพาผู้อื่น)	4.14	0.67	ชอบความเป็นอิสระ
3. มีพฤติกรรมหลากหลาย (มีพฤติกรรมจำกัดแบบเดิม)	3.89	0.67	มีพฤติกรรมหลากหลาย
4. มีความสนใจหลากหลาย (มีความสนใจในขอบเขตจำกัด)	4.38	0.78	มีความสนใจหลากหลายอย่างมาก
5. มีการวางแผนระยะยาว (มีการวางแผนระยะสั้น)	3.58	0.78	มีการวางแผนระยะยาว
6. ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา (ชอบเป็นลูกน้อง)	3.30	0.82	ไม่แน่ใจ
7. เข้าใจตนเองดีมาก (เข้าใจตนเองน้อย)	3.87	0.78	เข้าใจตนเองดี
ผลรวมด้านบุคลิกภาพ	3.80	0.74	ค่อนข้างดี

จากตาราง 10 แสดงระดับบุคลิกภาพต่อปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท
ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยรวมด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพดี ได้แก่ มีความ
สนใจหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพค่อนข้างดี
ได้แก่ ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีการวางแผนระยะ
ยาว และเข้าใจตนเองดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 4.14, 3.89, 3.58 และ 3.87 ตามลำดับ และ
ข้อที่พนักงานมีระดับที่ไม่แน่ใจ ได้แก่ ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

ด้านการเรียนรู้	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง	3.48	0.86	ดี
2. ท่านจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที	3.97	0.91	ดี
3. ท่านเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่อ งานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน	4.46	0.62	ดีมาก
4. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนนำมา ประยุกต์ใช้กับงานของท่าน	4.30	0.76	ดีมาก
5. ท่านแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงาน กับผู้ร่วมงาน	4.34	0.77	ดีมาก
ผลรวมด้านการเรียนรู้	4.11	0.78	ดี

จากตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ท่านเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนนำมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน และ ท่านแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46, 4.30 และ 4.34 ตามลำดับ และ ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านเข้ารับการอบรมที่บริษัท จัดขึ้นทุกครั้ง และ ท่านจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 และ 3.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงระดับความจูงใจต่อปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

ด้านปัจจัยจูงใจ	μ	σ	ระดับการจูงใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.95	0.79	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.88	0.66	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.71	0.69	มาก
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.11	0.88	ปานกลาง
5. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า	2.77	0.79	น้อย
ผลรวมด้านปัจจัยจูงใจ	3.48	0.76	มาก

จากตาราง 12 แสดงระดับความจูงใจต่อปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด พบว่ามีปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 สามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีปัจจัยจูงใจของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.88 และ 3.71 ตามลำดับ

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ามีปัจจัยจูงใจของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับจูงใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า พบว่ามีปัจจัยจูงใจของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านโอกาสในความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับจูงใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

โดยแต่ละด้านสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แยกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน	μ	σ	ระดับการพอใจ
1. ลักษณะงานที่ทำท้าทาย (ลักษณะงานที่ทำซ้ำเดิม)	3.85	1.16	มาก
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม (ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสม)	3.59	0.87	มาก
3. ความรู้สึกของท่านต่องานที่ทำชอบ (ความรู้สึกของท่านต่องานที่ทำไม่ชอบ)	4.25	0.90	มากที่สุด
4. ผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทเห็นความสำคัญ (ผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทไม่เห็นความสำคัญ)	4.09	0.92	มาก
ผลรวมด้านลักษณะงาน	3.95	0.96	มาก

จากตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความพึงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานมีระดับความพึงใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกของท่านต่องานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่พนักงานที่มีระดับความพึงใจมาก ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และ ผลงานของท่านที่มีต่อบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.59 และ 4.09 ตามลำดับ

**ตาราง 14 แสดงระดับความสนใจต่อปัจจัยจุดด้านการยอมรับนับถือของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โพสท์ จำกัด แยกเป็นรายชื่อ ดังนี้**

ด้านการยอมรับนับถือ	μ	σ	ระดับการสนใจ
1. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยอมรับ (การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาขาด การยอมรับ)	3.77	0.71	มาก
2. การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานได้รับ การยอมรับ (การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานขาดการ ยอมรับ)	3.81	0.69	มาก
3. ความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัท นี้มีเกียรติ (ความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้ ไม่มีเกียรติ)	4.07	0.96	มาก
ผลรวมด้านการยอมรับนับถือ	3.88	0.79	มาก

จากตาราง 14 แสดงระดับความสนใจต่อปัจจัยจุดด้านการยอมรับนับถือของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โพสท์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า พนักงานมีระดับความสนใจมากทั้งหมด ได้แก่ การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน และ ความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.81 และ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลส์ จำกัด แยกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับการพอใจ
1. การตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบมีอิสระ (การตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบขาดอิสระ)	3.52	0.78	มาก
2. การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจน (การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบคลุมเครือ)	3.90	0.80	มาก
ผลรวมด้านความรับผิดชอบ	3.71	0.79	มาก

จากตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงาน
บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความพึงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.71 และเมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า พนักงานมีระดับความพึงใจมากทั้งหมด ได้แก่
การตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบ และ การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลส์ จำกัด แยกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	μ	σ	ระดับการพอใจ
1. เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบันเพียงพอ (เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบันไม่เพียงพอ)	2.95	1.03	ปานกลาง
2. การพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม (การพิจารณาการขึ้นเงินเดือนขาดความยุติธรรม)	3.26	0.88	ปานกลาง
ผลรวมค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.11	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความพึงใจปานกลาง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และเมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า พนักงานมีระดับความพึงใจปานกลาง

ทั้งหมด ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบัน และ การพิจารณาการขึ้นเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 3.26 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงระดับความสนใจต่อปัจจัยจุดด้านโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แยกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านโอกาสในความก้าวหน้า	μ	σ	ระดับการสนใจ
1. ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายในและนอกประจำ (ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายในและนอกไม่เคย)	2.77	1.00	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผลงาน (ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา)	3.11	0.98	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูงมีแน่นอน (ท่านมีโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูงไม่มีเลย)	2.45	1.02	น้อย
ผลรวมโอกาสในความก้าวหน้า	2.77	1.00	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงระดับความสนใจต่อปัจจัยจุดด้านโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานมีระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายในและนอก และ ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และ 3.11 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานที่มีระดับความสนใจน้อย ได้แก่ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

**ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงาน บริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด**

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงาน บริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตาราง 18 แสดงระดับความสำเร็จต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงาน บริษัท ฮาเซท
ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด**

ด้านความสำเร็จ	μ	σ	ระดับความสำเร็จ
1. การทำงานแล้วเสร็จตามเวลาทุกครั้ง (การทำงานแล้วเสร็จตามเวลาไม่ทุกครั้ง)	3.55	1.16	มาก
2. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ผลสำเร็จของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	4.06	0.62	มาก
3. ผลงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับคนอื่นมากกว่า (ผลงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับคนอื่นน้อยกว่า)	3.42	0.68	มาก
ผลรวมด้านความสำเร็จ	4.11	0.78	มาก

จากตาราง 18 แสดงระดับความสำเร็จต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงาน บริษัท
ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสำเร็จมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ
เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานที่มีความสำเร็จในระดับสำเร็จมาก ได้แก่ การทำงานแล้ว
เสร็จตามเวลา ผลสำเร็จของงาน และ ผลงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.55, 4.06 และ 3.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจ	3.93	0.92	มาก
2. ความสุข	3.99	0.91	มาก
3. ความสะดวกสบาย	3.21	0.99	ปานกลาง
4. ความชื่นชมยินดี	3.64	0.76	มาก
5. ความราบรื่น	3.55	0.75	มาก
6. เพลิดเพลิน	3.91	1.05	มาก
7. พลังใจ	3.88	1.10	มาก
ผลรวมด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	3.73	0.93	มาก

จากตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพึงพอใจ ความสุข ความชื่นชมยินดี ความราบรื่น เพลิดเพลิน และ พลังใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.93, 3.64, 3.55, 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกสบาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดโดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means				
	เพศ	μ	σ	t	Prob.
ความสำเร็จในการทำงานของ	ชาย	3.50	0.73	-2.10	0.053
พนักงานบริษัทฮาเซท ฟิลิปปาคี	หญิง	3.77	0.61		
โปสต์ จำกัด					

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบเพศที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means				
	อายุ	μ	σ	t	Prob.
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาเซท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20-30 ปี	3.65	0.62	-0.47	0.13
ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด	อายุ 31-51 ปีขึ้นไป	3.71	0.72		

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบอายุที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.13 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปา คี โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means			
		μ	σ	t	Prob.
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทอาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ปริญญาตรี	3.73	0.65	1.18	0.95
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.43	0.66		

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	ระหว่างกลุ่ม	4	5.10	1.27	3.14*	0.02
	ภายในกลุ่ม	101	41.00	0.41		
	รวม	105	46.10			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จ

ในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ที่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	μ	น้อยกว่า 10,000	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000 ขึ้นไป
	4.37	3.63	3.62	3.72	3.51	
น้อยกว่า 10,000	4.37	-	0.74* (0.003)	0.76* (0.002)	0.65* (0.020)	0.86* (0.001)
10,000-19,999	3.63	-	-	0.01 (0.937)	-0.09 (0.679)	0.12 (0.536)
20,000-29,999	3.62	-	-	-	-0.10 (0.616)	0.11 (0.551)
30,000-39,999	3.72	-	-	-	-	0.21 (0.364)
40,000 ขึ้นไป	3.51	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	ระหว่างกลุ่ม	6	8.10	1.35	3.51*	0.00
	ภายในกลุ่ม	99	38.00	0.38		
	รวม	105	46.10			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way

ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท
ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพสท์ จำกัด โดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานรายคู่ที่แตกต่างกัน

แผนกที่ ปฏิบัติงาน	μ	แผนก ขาย	แผนก บรรณา ธิการ	แผนก โปรโมชั่น น	แผนก บริหาร ผลิตภัณฑ์	แผนกจัด จำหน่าย	แผนกบัญชี- เงิน-เครดิต	แผนก อื่น ๆ
แผนกขาย	4.00	-	0.25 (0.230)	0.43 (0.100)	0.82* (0.002)	0.67* (0.024)	0.06 (0.788)	0.67* (0.010)
แผนก บรรณาธิการ	3.75	-	-	0.17 (0.411)	0.57* (0.010)	0.42 (0.109)	-0.19 (0.270)	0.42 (0.057)
แผนก โปรโมชั่น	3.57	-	-	-	0.39 (0.158)	0.23 (0.447)	-0.38 (0.113)	0.23 (0.391)
แผนกบริหาร ผลิตภัณฑ์	3.18	-	-	-	-	-0.15 (0.614)	-0.76* (0.001)	-0.15 (0.568)
แผนกจัด จำหน่าย	3.33	-	-	-	-	-	-0.61* (0.025)	0.00 (1.000)
แผนกบัญชี- การเงิน- เครดิต	3.94	-	-	-	-	-	-	-0.61* (0.009)
แผนกอื่น ๆ แผนกธุรการ แผนกฐานข้อมูล และสมาชิก และ แผนกทรัพยากร บุคคล	3.33	-	-	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานแผนกแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกธุรการ แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก และแผนกทรัพยากรบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานแผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต มีความสำเร็จมากกว่าแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกธุรการ แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก และแผนกทรัพยากรบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพสมรส	μ	σ	F-Ratio	F-Prob
ความสำเร็จในการทำงาน	โสด	3.71	0.67	0.81	0.45
ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท	สมรส	3.55	0.65		
ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	หม้าย-หย่าร้าง	4.00	0.47		
	-แยกกันอยู่				

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

**ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อสถานที่ทำงานและ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน**

ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานดี	0.30*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. พื้นที่ในที่ทำงานของท่านกว้างขวาง	0.05	0.58	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย	0.18	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อากาศภายในบริเวณที่ท่านทำงาน เย็นสบาย	0.23*	0.02	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. การบริการด้านจอดรถภายในอาคาร มีเพียงพอ	0.26*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อสถานที่ทำงานและ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ทัศนคติต่อสถานที่ทำงานด้านสภาพแวดล้อมดีในการทำงานกับความสำเร็จในการ
ทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน
หลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทัศนคติต่อสถานที่ทำงานด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงานดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.30 แสดงว่า ตัวแปร
ทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ
ทัศนคติต่อสถานที่ทำงานด้านสภาพแวดล้อมดีในการทำงาน ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน
โดยรวม เพิ่มขึ้น

ทัศนคติต่อสถานที่ทำงานด้านอากาศภายในบริเวณที่ท่านทำงานเย็นสบายกับ
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .05
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทัศนคติ
ต่อสถานที่ทำงานด้านอากาศภายในบริเวณที่ท่านทำงานเย็นสบาย มีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
(r) มีค่าเท่ากับ 0.23 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านอากาศภายในบริเวณที่ทำงานเย็นสบาย ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านการบริการด้านจอดรถภายในอาคารมีเพียงพอกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านการบริการด้านจอดรถภายในอาคารมีเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.26 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านการบริการด้านจอดรถภายในอาคารมีเพียงพอ ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านพื้นที่ในที่ทำงานของท่านกว้างขวาง และเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.58 และ 0.06 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านพื้นที่ในที่ทำงานของท่านกว้างขวาง และเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 3 ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ด้านบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

H_1 : ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ด้านบุคลิกภาพ	ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม	0.07	0.47	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ชอบความเป็นอิสระ	0.14	0.15	ไม่มีความสัมพันธ์
3. มีพฤติกรรมหลากหลาย	0.07	0.49	ไม่มีความสัมพันธ์
4. มีความสนใจหลากหลาย	(0.19)	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีการวางแผนระยะยาว	0.56*	0.00	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา	0.25*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. เข้าใจตนเองดีมาก	0.09	0.33	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพที่มีการวางแผนระยะยาวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านบุคลิกภาพที่มีการวางแผนระยะยาว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.56 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ด้านบุคลิกภาพที่มีการวางแผนระยะยาวดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านบุคลิกภาพที่ชอบเป็นผู้บังคับบัญชากับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านบุคลิกภาพที่ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.25 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ด้านบุคลิกภาพที่ผู้บังคับบัญชา จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านบุคลิกภาพที่ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย และเข้าใจตนเองดีกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.47, 0.15, 0.49, 0.06 และ 0.33 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อสถานที่ทำงานด้านพื้นที่ในที่ทำงานของท่านกว้างขวาง และด้านบุคลิกภาพที่ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย และเข้าใจตนเองดี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 4 ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ด้านการเรียนรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ด้านการเรียนรู้	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง	0.17	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ท่านจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที	(0.33)*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ท่านเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน	(0.08)	0.38	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน	(0.23)*	0.02	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
5. ท่านแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน	(0.20)*	0.04	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเรียนรู้และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ด้านการเรียนรู้การจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการเรียนรู้การจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.33 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ด้านการเรียนรู้การจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที ไม่ดี หรือน้อย จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านการเรียนรู้การติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการเรียนรู้การติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.23 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

กล่าวคือ ด้านการเรียนรู้การติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานน้อยหรือไม่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงานกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.20 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ด้านการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงานไม่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านการเรียนรู้การเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง และเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวันกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.09 และ 0.38 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการเรียนรู้การเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง และเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวันไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สามารถแยกเป็นรายย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงาน	ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ลักษณะงานที่ทำท้าทาย	(0.11)	0.26	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม	0.21*	0.03	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ความรู้ของท่านต่องานที่ทำชอบ	(0.05)	0.64	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทเห็น ความสำคัญ	(0.20)*	0.04	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.21 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทเห็นความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทเห็นความสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.20 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับผลงานของท่านที่มีต่อบริษัทเห็นความสำคัญ น้อย จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำท้าทายและความรู้ของท่านต่องานที่ทำชอบ กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.26 และ

0.64 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำท้าทาย และความรู้ของท่านต่องานที่ท่านชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ปัจจัยจุดด้านยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปาติ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดด้านยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปาติ โปสต์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยจุดด้านยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปาติ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านยอมรับนับถือและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยจุดด้านยอมรับนับถือ	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	0.13	0.20	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน	0.05	0.64	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้	(0.20)*	0.04	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านการยอมรับนับถือและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้ กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.20 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้ ไม่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจูงใจด้านด้านการยอมรับนับถือเกี่ยวกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.20 และ 0.64 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการยอมรับนับถือเกี่ยวกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรับผิดชอบ
และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.การตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบ มีอิสระ	0.34*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2.การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจน	0.10	0.29	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรับผิดชอบ
และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบมี
อิสระกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัย
ด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบมีอิสระ มีความสัมพันธ์
กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.34 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และ
ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ
ตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบมีอิสระ ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจนกับ
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.29 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้าน
ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 5.4 ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจค่าตอบแทนและสวัสดิการและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยจุดใจค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบัน	0.30*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
เพียงพอ			
2.การพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	0.15	0.11	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบันเพียงพอกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบันเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.30 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยจุดใจ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบันเพียงพอ ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเกี่ยวกับการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน มีความยุติธรรมกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเกี่ยวกับการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน มีความยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 5.5 ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจด้านโอกาสใน ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้า	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายในและภายนอกเป็นประจำ	(0.00)	0.98	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผลงาน	0.27*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงมีแน่นอน	0.33*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผลงานกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผลงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.27 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับการได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผลงาน ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูง มีแน่นอนกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูงมีแน่นอน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.33 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูง มาก จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับการได้รับการอบรมทั้งจากภายในและภายนอกเป็นประจำกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าเกี่ยวกับการได้รับการอบรมทั้งจากภายในและภายนอกเป็นประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 6 ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

H_1 : ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจ	(0.29)*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. ความสุข	(0.24)*	0.01	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ความสะดวกสบาย	0.35*	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ความชื่นชม	(0.03)	0.75	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ความราบรื่น	0.11	0.28	ไม่มีความสัมพันธ์
6. เพลิดเพลิน	(0.21)	0.00	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. พลังใจ	(0.14)	0.16	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความพึงพอใจกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

เกี่ยวกับความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.29 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความพึงพอใจ น้อย จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสุขกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสุข มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.24 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสุข น้อย จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสะดวกสบายกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.35 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความสะดวกสบาย มาก จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความเพลิดเพลินกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความเพลิดเพลิน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.21 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความเพลิดเพลิน น้อย จะมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น

ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความชื่นชม ความราบรื่น และพลังใจกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.75, 0.28 และ 0.16 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับความชื่นชม ความราบรื่น และพลังใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 37 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	t-test
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.5 พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One Way ANOVA

ตาราง 37 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

1.6 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมี ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One Way ANOVA
สมมติฐานข้อที่ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3. ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จใน การทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานข้อที่ 4	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
4. ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จใน การทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานข้อที่ 5	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
5. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สามารถแยกเป็นราย ย่อยได้ดังนี้		
5.1 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation

ตาราง 37 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

5.2 ปัจจัยจุดใจด้านยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
5.3 ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
5.4 ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
5.5 ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานข้อที่ 6	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
6. ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson's Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงความสำคัญ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด” เพื่อให้องค์กรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่พนักงานในการทำงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน

2. ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
3. ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
4. ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
5. ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด
6. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

วิธีการดำเนินศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 106 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล มิถุนายน 2548) ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ และ พนักงานในช่วงทดลองงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. รายได้เฉลี่ย/ เดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

6. สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงานรวมทั้งหมด 5 ข้อได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พื้นที่ในที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน อากาศภายในบริเวณที่ทำงาน การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคาร แบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานรวมทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ชอบเป็น ผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย มีการวางแผนระยะยาว ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา เข้าใจตนเอง แบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านการเรียนรู้ ของพนักงานรวมทั้งหมด 5 ข้อได้แก่ เข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้น จดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน เรียนรู้เร็วเมื่อสิ่งนั้นมีประโยชน์ ติดตามข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale แบบมาตรา ส่วนประเมินค่าของลิเคอร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจ ของพนักงานรวมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามด้านความสำเร็จ ของพนักงานรวมทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่ การทำงานเสร็จตามเวลา ความสำเร็จของงาน ผลงานที่ทำเมื่อเทียบกับผู้อื่น แบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามด้านชีวิตความเป็นอยู่ในเรื่องต่างๆ ของพนักงานรวมทั้งหมด 7 ข้อได้แก่ ความพึงพอใจ ความสุข ความสะดวกสบาย ความชื่นชมยินดี ความราบรื่น เพลิดเพลิน พลังใจแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale แบบมาตราส่วน ประเมินค่าของลิเคอร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัดและนำมารวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาเพื่อทำการวิจัยต่อไป
2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหนังสือวิชาการ เอกสาร แนวคิดและทฤษฎี บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมข้อมูลประวัติของบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำเสนอแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูล SPSS ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบาย ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย / เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบข้อมูลสมมุติฐาน

2.1 ใช้สถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา

2.2 ใช้สถิติ f-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance: ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร มากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน

2.3 ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's least-significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.4 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันโดยทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2,3,4,5,6 ได้แก่ ทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ ปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความสำเร็จ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 รายได้ส่วนมากอยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีแผนกบรรณาธิการมากที่สุด มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมจะมีระดับทัศนคติปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

2.2 พื้นที่ในการทำงานของท่าน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พื้นที่ในการทำงานของท่าน โดยรวมจะมีระดับทัศนคติไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

2.3 เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน โดยรวมจะมีระดับทัศนคติปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

2.4 อากาศในบริเวณที่ท่านทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด อากาศในบริเวณที่ท่านทำงาน โดยรวมจะมีระดับทัศนคติปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

2.5 การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคารสำนักงานของท่าน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคารสำนักงานของท่าน โดยรวมจะมีระดับทัศนคติไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับทัศนคติปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

3.1 ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม โดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3.2 ชอบความเป็นอิสระ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ชอบความเป็นอิสระ โดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

3.3 มีพฤติกรรมหลากหลาย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด มีพฤติกรรมหลากหลาย โดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

3.4 มีความสนใจหลากหลาย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด มีความสนใจหลากหลาย โดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

3.5 มีการวางแผนระยะยาว พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด มีการวางแผนระยะยาว โดยรวมจะตรงกับด้านซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

3.6 ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา โดยรวมจะเป็นกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3.7 เข้าใจตนเองดี พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด เข้าใจตนเองดีมากโดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ปัจจัยด้านด้านบุคลิกภาพของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ในแต่ละด้านโดยรวมจะตรงกับด้านซ้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

4.1 ท่านเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ท่านเข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

4.2 ท่านจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ท่านจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

4.3 ท่านเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ท่านเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

4.4 ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนนำมาประยุกต์ใช้กับงานของท่านพบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนนำมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

4.5 ท่านแรกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ท่านแรกเปลี่ยนข้อมูลและ

ความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ปัจจัยด้านการเรียนรู้ ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ในแต่ละด้าน โดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

5.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านลักษณะงาน โดยรวมจะมีระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

5.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมจะมีระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

5.3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมจะมีระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

5.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมจะมีระดับจูงใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

5.5 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ด้านโอกาสในความก้าวหน้า โดยรวมจะมีระดับจูงใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ในแต่ละด้าน โดยรวมจะมีระดับจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยรวมจะมีระดับความสำเร็จมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

7. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด

7.1 ความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ความพึงพอใจ โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

7.2 ความสุข พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ความสุข โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

7.3 ความสะดวกสบายพบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ความสะดวกสบาย โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

7.4 ความชื่นชมยินดี พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ความชื่นชมยินดี โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

7.5 ความราบรื่น พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ความราบรื่น โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

7.6 เฟลิตเพลิน พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด เฟลิตเพลิน โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

7.7 พลังใจ พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พลังใจ โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

8. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 เพศที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน สรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด แตกต่างกัน สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดแตกต่างกัน สรุปได้ว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดแตกต่างกัน สรุปได้ว่า พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดแตกต่างกัน สรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด สรุปได้ว่า ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 3 ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด สรุปได้ว่า ด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 4 ด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด สรุปได้ว่า ด้านการเรียนรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด สามารถแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาเซท ฟิลิปปาคี โพลด์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ปัจจัยจุดใจด้านยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจด้านยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 5.4 ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 5.5 ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 6 ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจุดใจด้านยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน

1.1 การศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จากการศึกษาพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุนจิตติมา วัดตุม (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องเหตุจุดใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร เมื่อเปรียบเทียบเหตุจุดใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศแล้ว พบว่า ครูชาย และหญิงมีเหตุจุดใจไม่แตกต่างกัน

1.2 การศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนมากจะเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งเป็นพนักงานประจำ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆ เพราะบริษัทมักจะให้โอกาสกับพนักงานตั้งแต่อายุยังน้อย ซึ่งมองว่ากล้าแสดงความคิดเห็น มีมุมมองที่สร้างสรรค์ ไฟแรง และค่าจ้างต่ำกว่า ส่วนอายุระหว่าง 31-50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยกว่า ซึ่งจะอยู่ในระดับหัวหน้า และผู้บริหารเท่านั้น

1.3 การศึกษาเรื่องระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพสมรสของพนักงาน ในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โปสต์ จำกัด ผลการวิจัยส่วนใหญ่พนักงานจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีสถานภาพสมรสเป็นโสดส่วนใหญ่ เนื่องจากทางบริษัทจะจ้างพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆเป็นหลัก เหตุเพราะทางบริษัทมีนโยบายว่าจะรับพนักงานประจำที่จบการศึกษาใหม่ๆ เนื่องจากจ้างในเงินเดือนที่ไม่สูงมากนัก และเชื่อว่าพนักงานเหล่านี้จะมีพลังทุ่มเท มุ่งมั่น และสร้างสรรค์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณคมสันต์ วัฒนบารมี (2546: 52-54) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด และมีสถานภาพสมรสเป็นโสดมากที่สุดเช่นกัน

1.4 การศึกษาพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท ซึ่งจากที่เคยกล่าวมาแล้วข้างต้นว่าบริษัทจะรับพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่อยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท จึงเป็นรายได้ที่พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับ เพราะรายได้ที่พนักงานจะได้รับรวมเงินเดือน และรายได้พิเศษอื่นๆโดยเฉลี่ยต่อเดือนแล้ว ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

1.5 การศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ จะแบ่งตามสัดส่วนโดยคิดคำนวณจากจำนวนพนักงานทั้งหมด ส่วนใหญ่พนักงานจะปฏิบัติงานอยู่แผนกบรรณาธิการ เนื่องจากบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาติ โปสต์ จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับหนังสือ หัวใจหลักอยู่ที่พนักงานแผนกบรรณาธิการเป็นสำคัญ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมากกว่าแผนกอื่นในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับพิเศษเมื่อยอดเยี่ยม ด้านลักษณะงานจะมีเป้าหมายที่ชัดเจน และจะต้องทันต่อเหตุการณ์ เพราะปัจจุบันการแข่งขันเกิดขึ้นอย่างรุนแรง ด้านโอกาสในความก้าวหน้าของบริษัทให้กับพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ได้รับมอบหมายในขอบเขตของงานเพิ่มขึ้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จัดการได้เหมาะสมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อกัน ระหว่างแผนกเดียวกัน และต่างแผนก ซึ่งส่วนมากบริษัทจะมุ่งไปที่

แผนกนี้เป็นหลัก ส่วนแผนกอื่นก็มีความสำคัญลดล้นกันไปไม่ต่างกันมากนัก เพราะบริษัททำงานเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยมีระบบเครือข่าย จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ งานแต่ละงานก็ไม่สำเร็จ ส่วนงานที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงก็จะเป็นส่วนสนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จเช่นกัน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานของแตกต่างกัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่ไม่มีความสัมพันธ์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งตรงข้ามกับทฤษฎีความสำคัญของทัศนคติ (Importance of attitudes) กล่าวไว้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในบริษัท เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านบวกต่อบริษัท พนักงานก็จะมุ่งสร้างสิ่งที่ดีให้บริษัทและตนเอง แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านลบ ก็อาจทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อบริษัทโดยรวม ในงานบริหารองค์การนักบริหารที่ดีย่อมต้องการรู้ทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานของตนว่ามีความรู้สึกต่อผู้บริหารและนโยบายอย่างไร สมควรที่จะปรับปรุงหรือไม่และในด้านใด ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างบรรยากาศที่ดีในบริษัท เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในงานโดยรวม ซึ่งเป็นเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจนั่นเอง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด บุคลิกภาพนั้นนอกจากจะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้บุคคลแต่ละคน มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และบ่งบอกถึงลักษณะนิสัยส่วนตัวของแต่ละบุคคลแล้ว ยังสามารถมีส่วนช่วยในการ เลือกอาชีพ ให้เหมาะสมกับตัวคุณได้อีกด้วย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งตรงกับ "ทฤษฎีการเลือกอาชีพ" ของของ John L. Holland ซึ่งเชื่อว่าบุคลิกภาพของคนจะสะท้อนผ่านการเลือกอาชีพของตน โดยเหตุผลในการเลือกอาชีพนั้นเกิดจากการผสมผสานความคิดต่อตัวเอง และความเข้าใจต่ออาชีพที่เลือก นั่นคือ คนที่เลือกอาชีพได้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนมากที่สุด จะมีความพึงพอใจในอาชีพ และส่งผลให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนั้นๆได้

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเรียนรู้ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ไม่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด เนื่องจากว่ากลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในแผนกบรรณาธิการหรือนักเขียนจึงต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังนั้นการจดจำความคิดหรือการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานมากจะส่งผลต่อผลงานการเขียนของตัวเองซึ่งต่างกับทฤษฎีของ B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้ค้นพบว่า การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่สามารถควบคุมได้ โดยแต่ละบุคคลจะได้รับรางวัลจากการเลือกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ทฤษฎีนี้เสนอว่า บุคคลมีการเรียนรู้

โดยกระบวนการลองผิดลองถูก (Trial-and-error process) หรือการเรียนรู้จากการรอบข้างและผลลัพธ์ของพฤติกรรมบางอย่างมีผลทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น และจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยดีและประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างดี

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจุดด้านความลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก พบว่า ปัจจัยการจุดด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยทั้งสองนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม การกระตุ้นด้วยปัจจัยจุดทั้ง 2 ด้านนี้ก็จะยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ และนำไปสู่ความพฤติกรรมที่ดีด้วย บริษัทก็จะมีศักยภาพ และประผลสำเร็จเพิ่มขึ้นด้วย

6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจุดด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้าที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยจุดทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณมนัส บุญวงศ์ (2537:104-108) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ความรับผิดชอบในงานของพนักงาน และค่าตอบแทนที่ได้รับมีแรงจูงใจในการทำงานสูงส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

7. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพอใจในการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความพอใจในการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณปิยวดี สอนสิงห์ (2543:89-101) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจุดในการทำงาน บริษัท บิวส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในปัจจัยจุดอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจุดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีด้านต่างๆ ดังนี้ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน และ อากาศในบริเวณที่ทำงาน ดังนั้นองค์กรจะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านไม่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงาน ส่วนอีก 2 ด้าน คือ พื้นที่ในการทำงานของท่าาน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับทัศนคติที่ไม่ดี เนื่องจาก พื้นที่กับปริมาณพนักงานที่ทำงานไม่สมดุลกัน แคมเปญไป ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อความสำเร็จของงานที่ดีขึ้น ส่วนอีกด้านคือ การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคารสำนักงานของท่าาน ซึ่งอยู่ในระดับทัศนคติที่ไม่ดีเช่นกัน เนื่องจากตึกที่ตั้งบริษัทเป็นตึกที่เช่าอยู่หลาย ๆ บริษัททำให้พื้นที่ในการจอดรถแต่ละบริษัทมีพื้นที่จำกัด ซึ่งต้องไปจอดที่อื่นซึ่งไกลจากที่ทำงาน เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเอง ดังนั้นควรแก้ปัญหาโดยอาจจะให้ค่าใช้จ่ายเมื่อพนักงานต้องนำรถไปจอดที่อื่นที่เป็นต้น

2. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเป็นไปในทิศทางบวกทั้งหมด บุคลิกภาพด้านต่างๆดังนี้ ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม ชอบความเป็นอิสระ มีพฤติกรรมหลากหลาย มีความสนใจหลากหลาย มีการวางแผนระยะยาว ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา และเข้าใจตนเองดีมาก ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญ และทางบริษัทมีแนวโน้มไปในทางที่ดีอยู่แล้วควรรักษาและส่งเสริมสิ่งเหล่านี้ไว้ เพื่อให้งานที่ทำประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

3. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย โดยมีด้านต่างๆที่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วย ดังนี้ เข้ารับการอบรมที่บริษัทจัดขึ้นทุกครั้ง และจดจำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามได้ทันที และระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีดังนี้ การเรียนรู้ได้เร็วเมื่อสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ต่องานหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อนนำมาประยุกต์ใช้กับงานของท่าน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นของงานกับผู้ร่วมงาน ซึ่งทุกด้านที่กล่าวมาพนักงานให้ความสำคัญต่อความสำเร็จทั้งหมด ดังนั้นผู้บริหารดำเนินการเรียนรู้ด้านต่างๆเหล่านี้ เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยจุดใจด้านต่างๆที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด โดยรวมจะมีระดับการสูงใจมาก โดยด้านที่พนักงานให้ความสำคัญมาก คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ควรให้ความสำคัญด้านลักษณะงานที่ทำ ปริมาณงานที่ได้รับว่าเหมาะสมหรือไม่ การเป็นที่ยอมรับของพนักงานในบริษัททั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานควรเป็นไปอย่างยุติธรรม เป็นต้น

5. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในทุกด้านพนักงานให้ความสำคัญทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจ ความสุข ความสะดวกสบาย ความชื่นชมยินดี ความราบรื่น ความเพลิดเพลิน และพลังใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารควรหาแนวทาง และส่งเสริมด้านต่างๆ เหล่านี้เพื่อนำให้บริษัทตัวเองประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานของบริษัทอื่นด้วย เช่น บริษัทที่เป็นคู่แข่ง บริษัทที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และใกล้เคียงกับบริษัทเรา เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าบริษัทที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันไป แล้วนำมาเปรียบเทียบแก้ไขให้เกิดผลดีกับบริษัท เพื่อจะส่งผลให้บริษัทเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านความสำคัญของงาน ผลสะท้อนจากงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้วยเช่นกัน หรือรับข้อเสนอแนะด้านอื่นจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท หรือหาแนวทางพัฒนาความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และบริษัท

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงาน ไปใช้ หรือเพิ่มเติม แก้ไข หรืออาจจะนำทฤษฎีบุคคลอื่นๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เพื่อให้ทราบ และนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปิติติลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ : หจก.ธนาคารพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Window*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546). *ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตติมา วัดดุม. (2542). *เหตุจูงใจการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษาในกรุงเทพฯ*. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เจนศักดิ์ ปาลภิบาล และคณะ. (2540). *ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)*. ที่มีต่อการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการกรณีศึกษาสำนักงาน ภาค 4 รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตรปริญญาโท (ภาคพิเศษ) การจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่นที่3 คณะรัฐประศาสน-ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีชัย อ่าวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2543). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยวดี สอนสิงห์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บุ๊คส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการการจัดการ วิทยาลัยสวนดุสิต.
- มนัส บุญวงศ์. (2537). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัลลิการ์ ดันสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.

รง ภูพวงไฟโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในการในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพฯ. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป. จำกัด.

วุฒิชัย จำนง. (2525). การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : O.S.PRINTING HOUSE CO.,LTD.

ศรีธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

_____. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542

_____. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุภาดา คำสุชาติ. (2536). ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาท การสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์. วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth : Human needs in organization* Selling. New York : Free Press.

Herzberg Frederick and Others. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Willey and Sons Inc.

Lyman W.Porter and Raymond E.Miles. (1975). *Motivation and management*, In Joseph W.McGuire,ed., *Contemporary Management : Issue and Viewpoint*.

Maslow A.H. (1954). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review.

McClelland, D.C. (1965). *Towaord a Theory of Motivation Acquisition*. American : Psychologist.

Steers, R.M. and L.W. Porter. (1977). *Motivation and Work Behavior*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

“ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โปสต์ จำกัด”

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

“ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปาคี โพสท์ จำกัด”

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 21-30 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
☐ 31-40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ ปวส. หรือ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 30,000-39,999 บาท
☐ 10,000-19,999 บาท ☐ 40,000 บาท ขึ้นไป
☐ 20,000-29,999 บาท

5. แผนกที่คุณปฏิบัติงานอยู่

☐ แผนกขาย ☐ แผนกบริหารผลิตภัณฑ์
☐ แผนกธุรการ ☐ แผนกจัดจำหน่ายและการตลาด
☐ แผนกบรรณารักษ์ ☐ แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต
☐ แผนกฐานข้อมูลและสมาชิก ☐ แผนกทรัพยากรบุคคล
☐ แผนกโปรโมชั่นและการตลาด

6. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านทัศนคติสถานที่ทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด

- | | | | |
|---|-----------|---------------------------------------|--------------|
| 1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน | ดี | / / / / | ต้องปรับปรุง |
| | | 5 4 3 2 1 | |
| 2. พื้นที่ในที่ทำงานของท่าน | กว้างขวาง | / / / / | คับแคบ |
| | | 5 4 3 2 1 | |
| 3. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน | ทันสมัย | / / / / | ล้าสมัย |
| | | 5 4 3 2 1 | |
| 4. อากาศภายในบริเวณที่ท่านทำงาน | เย็นสบาย | / / / / | ร้อนอบอ้าว |
| | | 5 4 3 2 1 | |
| 5. การบริการด้านที่จอดรถภายในอาคารสำนักงานของท่าน | มีเพียงพอ | / / / / | ไม่เพียงพอ |
| | | 5 4 3 2 1 | |
-

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากิ โพลด์ จำกัด

คำชี้แจง บุคลิกภาพของท่านเป็นอย่างไรในเรื่องต่างๆต่อไปนี้

- | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 1. ชอบเป็นผู้นำกิจกรรม | / / / / | ชอบเป็นผู้ตาม |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 2. ชอบความเป็นอิสระ | / / / / | ชอบพึ่งพาผู้อื่น |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 3. มีพฤติกรรมหลากหลาย | / / / / | มีพฤติกรรมจำกัดแบบเดิม |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 4. มีความสนใจหลากหลาย | / / / / | มีความสนใจในขอบเขตจำกัด |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 5. มีการวางแผนระยะยาว | / / / / | มีการวางแผนระยะสั้น |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 6. ชอบเป็นผู้บังคับบัญชา (หัวหน้า) | / / / / | ชอบเป็นลูกน้อง |
| | 5 4 3 2 1 | |
| 7. เข้าใจตนเองดีมาก | / / / / | เข้าใจตนเองน้อย |
| | 5 4 3 2 1 | |
-

2. ด้านการยอมรับนับถือ

2.1 การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา

ได้รับการยอมรับ	 /	 /	 /	 /	 /	ขาดการยอมรับ
5	4	3	2	1		

2.2 การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน

ได้รับการยอมรับ	 /	 /	 /	 /	 /	ขาดการยอมรับ
5	4	3	2	1		

2.3 ความรู้สึกของท่านกับการทำงานบริษัทนี้

มีเกียรติ	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่มีเกียรติ
5	4	3	2	1		

3. ด้านความรับผิดชอบ

3.1 การตัดสินใจของท่านกับงานที่รับผิดชอบ

มีอิสระ	 /	 /	 /	 /	 /	ขาดอิสระ
5	4	3	2	1		

3.2 การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบ

ชัดเจน	 /	 /	 /	 /	 /	คลุมเครือ
5	4	3	2	1		

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

4.1 เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับปัจจุบัน

เพียงพอ	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่เพียงพอ
5	4	3	2	1		

4.2 การพิจารณาการขึ้นเงินเดือน

มีความยุติธรรม	 /	 /	 /	 /	 /	ขาดความยุติธรรม
5	4	3	2	1		

5. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า

5.1 ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายในและภายนอก

ประจำ	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่เคย
	5	4	3	2	1	

5.2 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

จากผลงาน	 /	 /	 /	 /	 /	จากผู้บังคับบัญชา
	5	4	3	2	1	

5.3 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าเป็นผู้บริหารระดับสูง

มีแน่นอน	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่มีเลย
	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามด้านความสำเร็จของพนักงานในบริษัท ฮาเซท ฟิลิปาติ โพลส์ จำกัด

1. การทำงานแล้วเสร็จตามเวลา

ทุกครั้ง	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่ทุกครั้ง
	5	4	3	2	1	

2. ผลสำเร็จของงาน

เป็นไปตามเป้าหมาย	 /	 /	 /	 /	 /	ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
	5	4	3	2	1	

3. ผลงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับผู้อื่น

มากกว่า	 /	 /	 /	 /	 /	น้อยกว่า
	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 7 ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานต่อเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้อย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจ					
2. ความสุข					
3. ความสะดวกสบาย					
4. ความชื่นชมยินดี					
5. ความราบรื่น					
6. เพลิดเพลิน					
7. พลังใจ					

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

อาจารย์ ดร. ศุภินญา ญาณสมบูรณ์

กรรมการบริหารหลักสูตร

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจรรีรัตน์ พันธิวานนท์
วันเดือนปีเกิด	26 มิถุนายน 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1072 เทอดไท21 บางยี่เรือ ธนบุรี กทม. 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Circulation Marketing Senior Assistant
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ฮาเซท ฟิลิปปากี โฟสต์ จำกัด (ผู้ผลิตและจัดทำนิตยสาร ELLE CLEO MARIE CLAIRE ELLE DECORATION)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2540	คณะมนุษยศาสตร์สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ