

วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

สารนิพนธ์
ของ
เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

สารนิพนธ์
ของ
เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

บทคัดย่อ

ของ

เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

พฤษภาคม 2552

เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์ (2552). *วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต*. สารนิพนธ์ บรม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานบริษัทประกันชีวิตจำนวน 120 คนที่ทำงานอยู่ในฝ่ายต่างๆรวม 7 ฝ่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 22-28 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระดับพนักงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีในเรื่องวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า และวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์กรด้วยใจ
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยอันได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย ทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย และทฤษฎีการเสริมแรงอยู่ในระดับดี
4. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่ออยู่ในระดับดี และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก
5. อายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 22 - 28 ปี และอายุ 29 - 35 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

6. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

7. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการ
ตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อและด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

8. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกา
ปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทาง
เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน สำหรับด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทอามีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

12. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความ
สม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านการตั้งใจ
ทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานใน
ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

13. ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้าน แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานในระดับปานกลางในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ORGANIZATIONAL CULTURES AND MOTIVATION AFFECTING EMPLOYEES'
PERFORMANCE BEHAVIOR IN A LIFE INSURANCE COMPANY

AN ABSTRACT
BY
BENJAWAN TRAKULSUKANAN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2009

Benjawan Trakulsukanan. (2009). *Organizational Cultures and Motivation affecting employees' performance behavior in a life insurance company*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research is to study the organizational cultures and motivation affecting employees' performance behavior in a life insurance company under the classifications of demographic factor including gender, age, marital status, education level, occupation, monthly income, work position and period of working including organizational cultures and motivation, which are affected employees' performance behavior in a life insurance company.

The number of sample sizes are consisted of 120 employees from 7 various departments. Questionnaire has been used for data collection. The statistical methods applied in the data analysis are frequencies, percentage, mean, and standard deviation. The differentiation analysis are independent t-test, One-Way analysis of variance, the differentiation between 2 groups of independent variations by using Least Significant Different and finding the relationship between 2 variations by using Pearson Product Moment Correlation Coefficient processed by the program of SPSS.

The results of the research are as follows:-

1. The majority of employees of Life Insurance Company are female, 22-28 years old, bachelor degree graduated, single status, income under or equal 20,000 Baht per month, experience under or equal 3 years.
2. The employees' opinion in the term of Ethical Culture, Innovation Culture, Customer-Responsive Culture and Spiritual and Organizational Culture are at good level.
3. The employees' opinion in term of Herzberg's Two-Factor Theory which composed of Motivation and Maintenance factors, Goal-Setting and Reinforcement Theories are at good level.
4. The majority of employees' behavior in term of consistency and working attention, willingness of continuous working and trend of working behavior are at the good performance level.

5. Employees with different age have differentiation employees' behavior in term of trend of working at statistically significant level of .05. The employees who are during 22 – 28 and 29 - 35 years old have trend of working behavior less than the employees who are over 36 years old.

6. Ethical Culture has related to willingness of continuous working and trend of working behavior in the positive relationship and low level at statistically significant levels of .05.

7. Innovation Culture has related to willingness of continuous working and trend of working behavior in the positive relationship and low level at statistically significant levels of .05.

8. Customer-Responsive Culture has related to consistency and determination, willingness of continuous working and trend of working behavior in the positive relationship and low level at statistically significant levels of .05.

9. Spiritually and Organizational has related to willingness of continuous working and trend of working behavior in the positive relationship and low level at statistically significant levels of .05.

10. Motivation factors have related to employees' behavior in term of consistency and determination in the positive relationship and low level. It has high positive relationship with willingness of continuous working and also has moderately positive relationship with trend of working behavior at statistically significant levels of .05.

11. Maintenance factors have related to employees' behavior in term of consistency and determination, willingness of continuous working and trend of working behavior in the positive relationship and low level at statistically significant levels of .05.

12. Goal-Setting Theory has related to employees' behavior in term of consistency and determination in the positive relationship and moderate level. It has low positive relationship with willingness of continuous working and trend of working behavior at statistically significant levels of .05.

13. Reinforcement Theory has related to employees' behavior in term of consistency and determination in the positive relationship and low level. It has moderately positive relationship with willingness of continuous working and trend of working behavior at statistically significant levels of .05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ของ เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2552

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จากรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี และ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ในความอนุเคราะห์แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไปบริษัทประกันชีวิตคุณสายธาร มณีเมือง ที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือต่างๆ แก่ผู้วิจัยตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการทำวิจัยจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึง บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาและเป็นกำลังใจให้เสมอมาตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและรูปแบบวัฒนธรรมองค์การ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	18
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	157
5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	163
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	163
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	167
อภิปรายผลการวิจัย	196
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	201
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	203
บรรณานุกรม	204
ภาคผนวก	209
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	210
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	217
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	220

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน	47
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท.....	64
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท.....	66
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์การ	69
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัย.....	72
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย....	74
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีการเสริมแรง.....	75
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน.....	76
9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในแต่ละด้านของเพศ.....	78
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกตามเพศ.....	80
11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ในแต่ละด้านของอายุ.....	81
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกอายุ.....	83
13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Least Significant Difference	84
14 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในแต่ละด้านของระดับการศึกษา.....	85
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา	87
16 แสดงการทดสอบความความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกของสถานภาพสมรส.....	88

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	90
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในแต่ละด้านของรายได้.....	91
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำแนกตามรายได้.....	92
20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตในแต่ละด้านของตำแหน่ง.....	94
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	95
22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านของระยะเวลา การทำงานในบริษัท.....	96
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในบริษัท.....	98
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	99
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	101
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	103
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	105
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	107
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรม การทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	109

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าและ พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	111
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า และพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	113
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า และพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	115
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การ ด้วยใจและพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	117
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การ ด้วยใจและพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	119
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การ ด้วยใจและพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	121
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและพฤติกรรมการทำงานด้านความ สม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	124
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและพฤติกรรมการทำงานด้าน การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	127
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและพฤติกรรมการทำงานด้าน แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	130
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	133
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	136
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการทำงาน ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	139
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรม การทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน.....	142

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	145
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	148
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	151
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ.....	153
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	155
48 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1	157
49 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2	159
50 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3	161

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ขั้นตอนของแรงจูงใจ.....	20
2 วิธีการศึกษาแรงจูงใจในปัจจุบัน.....	22
3 ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของ บุคคลโดยองค์การ	24
4 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย	25
5 ปัจจัยสุขอนามัยที่พบภายในสภาพแวดล้อมของงาน	26
6 การประยุกต์การเสริมแรงต่างๆ	31
7 แบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน	34
8 โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐาน	35
9 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วัฒนธรรมองค์การเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในที่ประกอบขึ้นเป็นความเชื่อและคุณค่า ซึ่งพนักงานขององค์การมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ วัฒนธรรมจะอ้างถึงความหมายร่วมกัน และใช้อธิบายให้เห็นถึงคุณลักษณะเฉพาะของกลุ่ม จึงอาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า วัฒนธรรมองค์การคือการสร้างค่านิยม และความเชื่อซึ่งพนักงานขององค์การให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ขององค์การ วัฒนธรรมจึงเป็นเสมือนส่วนหนึ่งขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทศนคติ และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

วัฒนธรรมองค์การยังเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละองค์การ ซึ่งพนักงานภายในองค์การร่วมกันสร้างขึ้นมา ยึดถือและปฏิบัติสืบต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคนภายในองค์การ มีการประมาณการว่าภายใต้วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะเป็นผลให้พนักงานในองค์การทุ่มเทการทำงานเพิ่มมากขึ้นอีก 1 – 2 ชั่วโมงใน 1 วัน และจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังมีบทบาทในการหล่อหลอมค่านิยมอันถูกต้องให้แก่พนักงานใหม่ ทำให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี (วิเชียร วิทยอุดม. 2550: 95) ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมการบริหารงานภายในองค์การให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ผู้บริหารยังควรทำให้พนักงานขององค์การมีความรู้สึกว่าได้ทำงานเป็นบ้าน และเกิดความกระตือรือร้นที่จะตื่นนอนตอนเช้ามาทำงานทุกวันได้ ย่อมสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์การเป็นอย่างยิ่งทั้งในแง่ความพึงพอใจและบรรยากาศโดยรวมขององค์การ แต่ในความเป็นจริงแล้วองค์การต้องเผชิญกับพนักงานทั้งที่กระตือรือร้นในการทำงานพร้อมที่จะสร้างผลงานที่เกินความคาดหวังของผู้บริหาร และพนักงานที่เฉื่อยชาทำงานแบบขอไปทีเท่านั้น

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจูงใจพนักงานในองค์การเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์การมีกำลังใจ มีความตั้งใจ ที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์การธุรกิจการจูงใจมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดใน ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550: 166)

อย่างไรก็ตามการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานแต่ละคนผ่านกระบวนการที่ซับซ้อนและมีที่มาที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรเลือกแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ และใช้การจูงใจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การจูงใจนั้นเกิดประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่บนถนนสาทร เป็นบริษัทในธุรกิจประกันชีวิตรายใหม่เพิ่งเปิดดำเนินงานในประเทศไทย มีส่วนแบ่งตลาดน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันชีวิตที่เปิดดำเนินธุรกิจมานาน และมีขนาดใหญ่ ดังนั้นการที่จะรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่กับองค์กรได้นั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรใส่ใจ และควรใช้วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจเป็นตัวช่วยยึดเหนี่ยวพนักงานเหล่านี้ไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต” เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การแก้ปัญหา การจัดการทางเชิงกลยุทธ์ และการจัดการทางทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์กร และด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันชีวิต เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
2. เป็นแนวทางในการศึกษา หรือข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานบริษัทประกันชีวิตจำนวนพนักงานทั้งหมด 147 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานบริษัทประกันชีวิต ทั้งเพศชายและเพศหญิง เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ดังนั้นในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 147 คน
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 %

เมื่อได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108 คนแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวน 10 % ได้เท่ากับ 12 คน รวมทั้งหมดเป็น 120 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 147 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างนั้น จะใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานบริษัทประกันชีวิตเป็นแต่ละฝ่ายจำนวน 7 ฝ่าย และสุ่มตัวอย่างจากทุกๆฝ่าย

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการจับสลากจากรหัสพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในแต่ละฝ่ายจนครบตามจำนวนตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.1.1 22 - 28 ปี

1.1.1.2 29 - 35 ปี

1.1.1.3 36 - 42 ปี

1.1.1.4 43 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 รายได้

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

1.1.5.2 20,001 – 40,000 บาท

1.1.5.3 40,001 – 60,000 บาท

1.1.5.4 ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.1.6.1 พนักงาน

1.1.6.2 พนักงานอาวุโส / หัวหน้าแผนก (Supervisor) / ผู้ช่วยผู้จัดการ

1.1.6.3 ผู้จัดการ / ผู้จัดการอาวุโส / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

1.1.6.4 ผู้อำนวยการ / ผู้อำนวยการอาวุโส

- 1.1.7 ระยะเวลาการทำงานในบริษัท
 - 1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
 - 1.1.7.2 4 – 6 ปี
 - 1.1.7.3 7 – 9 ปี
 - 1.1.7.4 10 ปีขึ้นไป
- 1.2 วัฒนธรรมองค์การรูปแบบตามแนวคิดของสตีเฟนส์ พี. ร็อบบินส์
 - 1.2.1 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม
 - 1.2.2 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม
 - 1.2.3 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า
 - 1.2.4 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ
- 1.3 แรงจูงใจ
 - 1.3.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
 - 1.3.1.1 ทฤษฎีสองปัจจัย
 - 1.3.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับกระบวนการ
 - 1.3.2.1 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย
 - 1.3.3 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับเสริมแรง
 - 1.3.3.1 ทฤษฎีเสริมแรง
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย
 - 2.1 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ
 - 2.1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัทประกันชีวิต** หมายถึง บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครย่านถนนสาทร
2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในบริษัทโดยผ่านการทดลองงานแล้ว
3. **วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในบริษัทประกันชีวิต และมีการถ่ายทอดสู่พนักงานใหม่

3.1 **วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม (Ethical Culture)** หมายถึง องค์การที่เน้นการดำเนินงานที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า พนักงาน และกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องส่งเสริมสังคม การศึกษา สุขอนามัย ชุมชน ประเพณีวัฒนธรรม และสังคมโดยรวม

3.2 **วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม (Innovation Culture)** หมายถึง องค์การที่จะให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้แนวคิด สินค้า บริการและกระบวนการผลิตหรือดำเนินงานใหม่ๆ ส่งเสริมบุคลากรขององค์การให้มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ (Creativity) ในการทำงาน

3.3 **วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า (Customer-Responsive Culture)** หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.4 **วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ (Spiritually and Organizational Culture)** หมายถึง องค์การที่มีวัฒนธรรมมุ่งให้พนักงานมีความผูกพันด้วยใจต่อองค์การ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

4. **แรงจูงใจ** หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการที่จะผลักดันให้บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ

5. **ทฤษฎีสองปัจจัย** หมายถึง การจูงใจที่ตอบสนองความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายในและความต้องการภายนอกหรือปัจจัยภายนอก

6. **ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย** หมายถึง การจูงใจที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการทำงานกับลักษณะของเป้าหมายเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น

7. **ทฤษฎีเสริมแรง** หมายถึง การเสริมแรงที่ว่าพฤติกรรมของพนักงาน ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลพฤติกรรมนั้น

8. **พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน** หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำ การประพฤติปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต รวมถึงความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

9. **แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน** หมายถึง ความต้องการเปลี่ยนที่ทำงานที่ทำอยู่หรือการตัดสินใจที่จะทำกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
3. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและรูปแบบวัฒนธรรมองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและรูปแบบวัฒนธรรมองค์การ

1.1 ความหมายวัฒนธรรมองค์การ

คำว่า “วัฒนธรรมองค์การ” หรือ “Organizational or Corporate Culture” ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ กันดังนี้

George and Jones (พิบูล ที่ปะปาล. 2550: 312) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงชุดของค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) บรรทัดฐาน (Norms) ที่มีร่วมกัน ที่มีอิทธิพลต่อแนวทางที่พนักงานคิด (Think) รู้สึก (Feel) และแสดงพฤติกรรม (Behavior) ระหว่างบุคคลในองค์การและบุคคลภายนอกองค์การ

McShane and Von Glinow (พิบูล ที่ปะปาล. 2550: 312) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง รูปแบบสมมติฐานเบื้องต้นที่องค์การมีร่วมกันเกี่ยวกับค่านิยม (values) ความเชื่อ (beliefs) ที่องค์การยึดถือเป็นแนวทางถูกต้องเกี่ยวกับความคิดและการกระทำต่อปัญหาและโอกาสต่างๆ ที่องค์การกำลังเผชิญอยู่

วิเชียร วิทย์อุดม (2550: 94) วัฒนธรรมองค์การคือ ส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นข้อสมมติฐาน ความเชื่อและคุณค่า ซึ่งสมาชิกขององค์การมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 170) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกัน (System of shared meaning) ที่เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกในองค์การซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง

รีอบบินส์ และเคาล์เตอร์ (วิรัช สงวนวงศ์วาน 2550: 20 ; อ้างอิงจาก รีอบบินส์และเคาล์เตอร์) วัฒนธรรมองค์การคือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์การ

ร็อบบินส์ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548: 179 ; อ้างอิงจาก ร็อบบินส์.) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบของการให้ความหมายร่วมกันในความคิดเห็น หรือการกระทำของกลุ่มบุคคลในองค์การหนึ่ง ที่แตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547: 189) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยม หรือฐานคติที่มีร่วมกันในองค์การ

วรนาถ แสงมณี (2544: 9 -1) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบของการแบ่งปันความรู้สึก ความหมาย ทุกๆ องค์การจะมีรูปแบบของ ความเชื่อ สัญลักษณ์ พิธีการ เรื่องราวที่เล่าต่อๆ กันมา

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่กล่าวข้างต้น พบว่ามีผู้ให้ความนิยามแตกต่างกัน ออกไปซึ่งโดยสรุปแล้ว วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจที่มีร่วมกันอย่าง เป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในองค์การนั้นๆ

วัฒนธรรมองค์การอาจมีลักษณะต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 7 คุณลักษณะเบื้องต้นที่เป็น แก่นของวัฒนธรรมองค์การ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้ (พิบูล ฑีปะपाल 2550: 312)

1. นวัตกรรมและการเสี่ยงภัย (Innovation and Risk Taking) คือระดับซึ่งพนักงานได้รับการกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และกล้าเสี่ยงที่จะทำ
2. ความสนใจในรายละเอียด (Attention to detail) คือระดับซึ่งพนักงานได้รับความคาดหวังให้แสดงออกถึงความพิถีพิถัน การวิเคราะห์ และสนใจในรายละเอียดถี่ถ้วน
3. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcome orientation) คือระดับซึ่งฝ่ายบริหารมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ เป็นสำคัญมากกว่ามุ่งเน้นที่เทคนิค และกระบวนการที่นำมาใช้เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น
4. การมุ่งเน้นที่บุคคล (People orientation) คือระดับซึ่งการตัดสินใจในการบริหารนำ ผลลัพธ์ (ผลงาน) มาใช้เพื่อพิจารณาตัดสินใจ ที่มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ
5. การมุ่งเน้นที่ทีม (Team orientation) คือระดับซึ่งกิจกรรมการทำงานต่างๆ มุ่งเน้นการจัด ในรูปทีมงานมากกว่าการจัดให้รายบุคคลกระทำ
6. การบุกงาน (Aggressiveness) คือระดับซึ่งบุคคลบุกงาน และแข่งขันกันทำงาน มากกว่าทำงานตามสบาย
7. ความมีเสถียรภาพ (Stability) คือระดับที่กิจกรรมขององค์การมุ่งเน้นการรักษาสภาพ เดิม (Status quo) เปรียบเทียบกับความเจริญเติบโต

ลักษณะทั้ง 7 ประการทั้งต้นนี้ จะเกิดขึ้นในองค์การมีระดับความเข้มข้นจากต่ำไปหาสูงซึ่ง องค์การแต่ละองค์การมีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการมุ่งเน้นให้ความสำคัญในแต่ละลักษณะของ แต่ละ องค์การ ซึ่งเมื่อรวมกันก็ให้ภาพองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การนั้น แล้วภาพนี้ก็จะกลายเป็น พื้นฐานของความรู้สึกของความเข้าใจร่วมกัน (Shared understanding) ที่สมาชิกมีต่อองค์การว่าสิ่ง

ต่างๆ ในองค์การกระทำอย่างไร รวมทั้งแนวทางที่สมาชิกแสดงพฤติกรรมกันอย่างไร กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวกำหนดแนวทางปฏิบัติงานในองค์การ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั่นเอง

1.2 ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็นซึ่งเป็นพลังที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล บางคนเรียกวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นกาวทางสังคม (Social glue) ที่เชื่อมสมาชิกขององค์การให้รวมกัน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์การที่ไม่มีวัฒนธรรมองค์การจะทำให้องค์การรวมตัวกันอย่างรวมๆ ของคนที่มาทำงานด้วยกันอย่างไม่มีจุดหมาย วัฒนธรรมองค์การไม่ใช่เป็นกลไกที่จะเกิดมาจากฝ่ายบริหารหรืออำนาจทางการบริหาร แต่เกิดจากองค์การที่เป็นสังคมมนุษย์ หากผู้บริหารไม่ได้นำเอาวัฒนธรรมองค์การเข้ามาพิจารณาเป็นส่วนสำคัญของการบริหารงาน พลังที่มองไม่เห็นก็จะหายไป ในที่สุด ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การมี 6 ลักษณะดังนี้ (เสนาะ ตียาว. 2544: 166-167)

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Collective) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การทำให้สังคมอยู่รวมกัน (social entity) องค์การที่ไม่มีวัฒนธรรมองค์การจะอยู่รวมกันได้ยาก หรือสังคมที่ไม่มีวัฒนธรรมก็อยู่รวมกันได้ยาก วัฒนธรรมเป็นพลังที่ทำให้คนร่วมกันทำงานอยู่ในองค์การเพื่อทำให้องค์การนั้นดำเนินงานต่อไปได้ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็คือพลังรวม (synergy) คือทำให้ผลงานรวมกันมากกว่าต่างคนต่างทำหรือ $2 + 2 = 5$ นั่นเอง

2. การก่อให้เกิดอารมณ์ (Emotionally charged) คนมักจะเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ช่วยคุ้มครองและวัฒนธรรมองค์การยังช่วยให้คนเหล่านั้นสามารถเผชิญกับปัญหาและความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นกับตัวพนักงานได้

3. การอยู่บนพื้นฐานของประวัติศาสตร์ (Historically based) การมีประสบการณ์ร่วมกันอันยาวนาน จะเชื่อมให้คนอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะพบอยู่เสมอๆ ว่า คนที่มีประสบการณ์ในชีวิตคล้ายกัน จะรวมกันเป็นวัฒนธรรมเดียวกัน และเวลาที่ยาวนานก็ทำให้วัฒนธรรมถาวรยั่งยืนสัมพันธ์กับเวลา ความไว้วางใจกันและกัน ความจงรักภักดีนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรม และสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการคาดคะเนการกระทำของคนได้

4. การยึดติดอยู่กับสัญลักษณ์ (Inherently symbolic) แม้ว่าจะยอมรับกันว่าการกระทำดังกว่าคำพูดก็ตาม แต่การใช้คำพูดบางคำหรือคำขวัญบางประโยคก็สามารถใช้เป็นสัญลักษณ์ที่สำคัญที่มีความหมายขององค์การจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การไป สัญลักษณ์ที่ยึดติดและใช้กันต่อมาจึงสามารถกำหนดรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การได้ เช่น คำขวัญของบริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ ที่โด่งดังว่า “คุณภาพคืองานหมายเลขหนึ่งของเรา” ทำให้บริษัทได้รับความสำเร็จอย่างมาก

5. การเคลื่อนไหว (Dynamic) แม้ในระยะยาววัฒนธรรมองค์การทำให้สามารถคาดคะเนล่วงหน้าได้ ทำให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันและทำให้เกิดความมั่นคงก็ตาม แต่ภายในของสิ่งที่กล่าวมา มีการเปลี่ยนแปลงมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา การเคลื่อนไหวนั้นเป็นไปเพื่อทำให้คนในองค์การมีความรู้ความเข้าใจแก่นที่แท้จริงของวัฒนธรรม

6. การยึดติดที่เลือนราง (Inherently fuzzy) ความกำกวม ความตรงกันข้าม และการมีความหมายหลายอย่างเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การ ไม่มีใครจะหาได้ว่าแก่นที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์การเป็นอย่างไรได้ภายในระยะเวลาสั้นๆ จะต้องใช้เวลายาวนานจึงจะสังเกตเห็นแก่นสารที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์การนั้น

1.3 หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ มีหลายประการพอสรุปได้ดังนี้ (พิบูล ทีปะปาล. 2550: 315)

1. เป็นตัวกำหนดบทบาทที่บ่งชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่ง กับองค์การอื่น ให้เห็นอย่างเด่นชัด
2. เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ให้กับสมาชิกขององค์การ ให้เกิดความรู้สึกว่านี่คือวัฒนธรรมของเรา ซึ่งมีเพียงหนึ่งเดียวและไม่เหมือนใคร
3. วัฒนธรรมช่วยให้เกิดความผูกพันกับบางสิ่งบางอย่าง ที่มีความสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว
4. วัฒนธรรมจะทำหน้าที่ช่วยทำให้องค์การเกิดความมั่นคง โดยทำหน้าที่เป็นกาวทางสังคม (Social glue) เพื่อยึดเหนี่ยวองค์การเข้าด้วยกัน วัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมเพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ
5. เป็นแนวทางเพื่อควบคุมกำกับทัศนคติ และพฤติกรรมให้อยู่ในกรอบหรือขอบเขตที่ชัดเจน

1.4 วัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งกับวัฒนธรรมองค์การที่อ่อน

แม้ว่าองค์การทุกองค์การจะมีวัฒนธรรมแต่วัฒนธรรมองค์การก็ส่งผลกระทบต่อพนักงานไม่เท่ากัน แล้วแต่ว่าวัฒนธรรมองค์การนั้นแข็งแกร่งหรืออ่อน วัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง (Strong culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่ค่านิยมและความเชื่อนั้นพนักงานมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและเป็นที่ยอมรับกันในวงกว้าง การที่พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับ และมีความยึดเหนี่ยวในค่านิยมและความเชื่อของวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมแข็งแกร่ง วัฒนธรรมแข็งแกร่งจะมีอิทธิพลต่อพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมอ่อน (Weak culture) แต่วัฒนธรรมจะแข็งแกร่งหรืออ่อนขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ขนาดขององค์การ อายุของ

องค์การยาวนานแค่ไหน อัตราการหมุนเวียนการเข้าออกจากงานของพนักงานมีมากน้อยเพียงใด และความชัดเจนที่เกิดขึ้นตอนเริ่มแรก เป็นต้น

องค์การที่มี “วัฒนธรรมแข็ง” จะมีลักษณะสำคัญดังนี้ (พิบูล ที่ปะปาล 2550: 315-316)

1. มีค่านิยมหลัก (Core values) ที่พนักงานยึดถืออย่างเหนียวแน่น และได้รับการยอมรับและสนับสนุนอย่างกว้างขวาง
2. จำนวนสมาชิกที่มีความผูกพันต่อค่านิยมหลักมาก จึงทำให้วัฒนธรรมมีความแข็งแรง
3. วัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง จะมีผลกระทบต่อกิจกรรมของสมาชิกในองค์การในทางสร้างสรรค์มากเช่นกัน
4. วัฒนธรรมที่แข็งแกร่งทำให้อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานลดลง เนื่องจากสมาชิกในองค์การยอมรับในหลักยึดถือ ทำให้เกิดความเป็นเอกฉันท์ความเป็นหนึ่งเดียว ที่ช่วยสร้างความผูกพัน ความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์การ และส่งผลให้การออกจากรางงานของพนักงานมีอัตราลดลง

1.5 ที่มาของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การมักจะสะท้อนจากวิสัยทัศน์ (Vision) หรือพันธกิจ (Mission) ของผู้ก่อตั้งองค์การที่ได้คาดหมายและจินตนาการไว้ตั้งแต่แรกก่อตั้งองค์การ เมื่อองค์การได้พัฒนาผู้บริหารรุ่นต่อๆ มา ก็จะสืบสานและพัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจของผู้ก่อตั้งมาเป็นวัฒนธรรมองค์การนั้น

พนักงานขององค์การสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การของตนได้จาก

1. เรื่องราว (Stories) ความเป็นมาของผู้ก่อตั้งและประวัติขององค์การ การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ความสำเร็จ ความล้มเหลว และพัฒนาการช่วงต่างๆ ขององค์การ
2. พิธีการ (Rituals) หรือกิจกรรมในวาระต่างๆ เช่น วันก่อตั้งองค์การ วันเฉลิมฉลองความสำเร็จต่างๆ ของพนักงานหรือขององค์การ การประกาศยกย่องพนักงานตัวอย่าง การมอบรางวัลตอบแทนแก่พนักงานดีเด่นให้เห็นและย้ำวัฒนธรรมที่เน้นผลงานพนักงาน เป็นต้น
3. สัญลักษณ์ทางวัตถุ (Material Symbols) เช่น การจัดสถานที่ทำงาน การแต่งกายสีสรร เครื่องใช้สำนักงาน สวัสดิการ สิทธิพิเศษต่างๆ ที่จอตลอด สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การนั้น ทั้งในสายตาและการรับรู้ของพนักงานและคนภายนอกองค์การ
4. ภาษา (Language) องค์การต่างๆ อาจบัญญัติศัพท์เฉพาะหรือมีคำขวัญ (Slogan) ที่แสดงคุณค่าหรือค่านิยมที่องค์การยึดถือ หรือต้องการให้พนักงานยึดถือ

1.6 รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การในปัจจุบัน

ในปัจจุบันธุรกิจจำนวนมากมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานหรือวัฒนธรรมขององค์การใหม่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ เช่น Nordstrom ร้านค้าปลีกที่มีสาขาจำนวนมาก หันมาเน้น

ความใส่ใจกับลูกค้า (Customers) มากขึ้น Nike เน้นนวัตกรรม (Innovations) ในเทคโนโลยีการผลิตรองเท้า Tom's of main เน้นการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม (Ethically) และส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้วยใจ (Spiritually) (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550. 30 ; อ้างอิงจาก ร็อบบินส์และเคาล์เตอร์.)

วัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 ลักษณะ ที่ธุรกิจดังกล่าวยึดถือและปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างมาก และถือได้ว่าเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การที่ควรแก่การพิจารณาของผู้บริหารที่จะสร้างให้เกิดขึ้นในองค์การของตนในปัจจุบัน

ร็อบบินส์ และเคาล์เตอร์ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550. 32 ; อ้างอิงจาก ร็อบบินส์และเคาล์เตอร์.) ได้อธิบายรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การในปัจจุบันไว้ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม (Ethical Culture)

องค์การที่มีวัฒนธรรมเน้นจริยธรรม หมายถึง การดำเนินงานที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า พนักงาน และกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องส่งเสริมสังคม การศึกษา สุขอนามัย ชุมชน ประเพณีวัฒนธรรม และสังคมโดยรวม ถ้ายังเป็นวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งด้วย จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของพนักงานที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ซึ่งมักจะมีลักษณะเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานมีความอดทนไม่ย่อท้อต่อความไม่แน่นอน (High in Risk Tolerance) เน้นความเพียงพอ พอดี ไม่เน้นเชิงรุก (Low to Moderate in Aggressiveness) และให้ความสำคัญกับวิธีการหรือการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้วย มิได้เน้นหวังแต่ผลลัพธ์อย่างเดียว (Focused on Means as well as Outcomes)

ผู้บริหารสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เน้นความมีจริยธรรมเพิ่มขึ้นได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม สื่อสารถึงพนักงานให้ทราบความคาดหวังขององค์การต่อพนักงานในเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
2. มีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เช่น ให้อ่านวลกับผู้มีจริยธรรมและลงโทษผู้ที่ไม่จริยธรรม
3. องค์การต้องมีกลไกการดำเนินงานที่ทำให้พนักงานเข้าใจเรื่องของจริยธรรม และให้พนักงานเปิดเผยหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่มีจริยธรรมโดยไม่ต้องเกรงกลัวภัยใดๆ

2. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม (Innovative Culture)

องค์การที่มีวัฒนธรรมองค์การเน้นนวัตกรรม จะให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้ได้แนวคิด สินค้า บริการและกระบวนการผลิตหรือดำเนินงานใหม่ๆ ส่งเสริมบุคลากรขององค์การให้มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ (Creativity) ในการทำงาน โดยผู้บริหารจะต้องยอมรับความเห็นที่แตกต่างและหลากหลาย (Diversity) ของบุคลากรด้วย

Goran Ekvall นักวิจัยชาวสวีเดน อธิบายว่าองค์การสามารถสร้างวัฒนธรรมเน้นนวัตกรรมได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2550. 32 ; อ้างอิงจาก ร็อบบิ้นส์และเคอร์เตอร์)

1. **Challenge and Involvement:** ความมากน้อยของการให้มีส่วนร่วมและการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ

2. **Freedom:** ความมากน้อยของพนักงานในความเป็นอิสระในการกำหนดวิธีปฏิบัติงานและการใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

3. **Trust and Openness:** ความมากน้อยของความช่วยเหลือเกื้อกูล และความเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่พนักงาน

4. **Idea Time:** ความมากน้อยของเวลาที่จะให้พนักงาน ได้พิจารณาพิจารณาความคิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน

5. **Playfulness/Humor:** บรรยากาศในที่ทำงานมีความผ่อนคลาย รื่นเริง และเป็นกันเองมากน้อยเพียงใด

6. **Conflict Resolution:** การที่บุคคลในองค์การนั้นเมื่อมีการตัดสินใจ และแก้ไขประเด็นปัญหาต่างๆ ได้ใช้ฐานความคิดเพื่อผลประโยชน์โดยรวมขององค์การ หรือเพื่อประโยชน์ของตนเองเป็นที่ตั้ง หากบุคคลากรส่วนใหญ่คิดถึงประโยชน์ขององค์การ องค์การนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีนวัตกรรมได้มาก

7. **Debates:** ความมากน้อยของโอกาสที่พนักงานจะได้รับอนุญาตให้แสดงความคิดเห็นรวมอภิปรายและโต้แย้งกันได้ โดยผู้บริหารยินดีรับฟัง และนำความคิดเห็นนั้นไปพิจารณาและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

8. **Risk Taking:** ความมากน้อยที่ผู้บริหารขององค์การจะมีความอดทนต่อความไม่แน่นอนและความคลุมเครือ และการให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่ต้องรับกับความเสี่ยง

3. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า (Customer-Responsive Culture)

Harrah's Entertainment ธุรกิจการพนันที่ใหญ่ที่สุดในโลก ทำการวิจัยพบว่าหากลูกค้ามีความพึงพอใจบริการที่ได้จะเพิ่มวงเงินการเล่นพนันขึ้น 10% และหากได้รับความพึงพอใจมากเป็นพิเศษ (Extremely Satisfied) จะเพิ่มวงเงินขึ้นถึง 24% ผู้บริหารของ Harrah's Entertainment จึงให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าของตน ซึ่งเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2550. 33 ; อ้างอิงจาก ร็อบบิ้นส์และเคอร์เตอร์)

ลักษณะขององค์การที่มีวัฒนธรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้ามี 6 ประการ ได้แก่

1. เลือกรับพนักงานที่เป็นคนดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นมิตรกับผู้อื่นทั่วไป

2. องค์การนั้นจะต้องไม่กำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์มากมายและเคร่งครัดต่อพนักงานจนเกินไป จนทำให้พนักงานไม่สามารถปรับการปฏิบัติให้ยืดหยุ่นตอบสนองลูกค้าแต่ละกลุ่มตามความประสงค์ของลูกค้าได้

3. ผู้บริหารต้องกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานได้ใช้ดุลยพินิจพิจารณาสิ่งที่ควรให้กับลูกค้า

4. พนักงานในองค์การที่มีวัฒนธรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะต้องมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถรับรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

5. พนักงานจะต้องทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีของลูกค้าต่อองค์การ ทั้งนี้ผู้บริหารก็ต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานด้วย

6. พนักงานในองค์การที่มีวัฒนธรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าต้องเป็นผู้มีจิตสำนึก และความตั้งใจในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง

ผู้บริหารจะสร้างวัฒนธรรมองค์การให้สามารถมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยดำเนินการดังนี้

1. เลือกรับพนักงานโดยพิจารณาบุคลิกภาพและทัศนคติที่มีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า ความเป็นมิตร ความกระตือรือร้น ความสนใจ ความอดทน คำนึงถึงผู้อื่นและทักษะในการฟัง

2. ฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งความรู้ในเรื่องสินค้าและวิธีการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

3. ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ

4. กำหนดกรอบงานให้แก่พนักงานในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า

5. ให้อำนาจการตัดสินใจและดุลยพินิจแก่พนักงานในการปฏิบัติงานส่วนที่เป็นรายละเอียด

6. ผู้บริหารจะต้องถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้า (Customer-Focused) ผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ ของผู้บริหารอย่างชัดเจน

โดยสรุปวัฒนธรรมตอบสนองลูกค้าจะจำแนกบุคคลกรที่ชอบให้บริการ โดยมีทักษะเป็นผู้ฟังที่ดี และตั้งใจปฏิบัตินอกเหนือกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังชี้แจงชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท ให้อิสระแก่บุคลากรให้สนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า โดยการลดกฎเกณฑ์และกระจายการตัดสินใจที่จะเลือกปฏิบัติงานตามที่เหมาะสม

4. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันต่อองค์การด้วยใจ (Spiritually and Organization Culture)

ในโลกปัจจุบันความผูกพันด้วยใจต่อสถานที่ทำงาน มีความสำคัญมากขึ้นพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรทั้งหลายในปัจจุบัน จึงมักมีความนึกคิด (Mind) และจิตใจ (Spirit) ที่จะค้นหาความหมายและเป้าหมายที่แท้จริงในการทำงาน กับทั้งมีความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และต้องการการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม องค์กรที่มีวัฒนธรรมมุ่งให้พนักงานมีความผูกพันด้วยใจต่อองค์กร จึงต้องหาทางที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ให้นานที่สุดด้วยการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวให้มากที่สุด จึงสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานดังกล่าวได้ โดยพยายามทำให้องค์กรเหมือนบ้านที่น่าอยู่หรือบ้านหลังที่สองที่มีแต่ความอบอุ่นเพื่อดึงดูดให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานๆ องค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจจะมีลักษณะ 5 ประการดังนี้

1. **Strong Sense of Purpose:** มีความสำนึกอย่างแรงกล้าต่อการบรรลุเป้าหมายทางสังคมต่อองค์กรโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบสนองต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจมีใช้มุ่งต่อกำไรเป็นสำคัญเสมอไป เช่น Southwest Airline มุ่งสู่เป้าหมายการมีค่าโดยสารต่ำ ให้บริการตรงต่อเวลา และให้ประสบการณ์บินที่ให้ความบันเทิงแก่ผู้โดยสาร Tom's of Maine มุ่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงามที่ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติด้วยกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. **Focus on Individual Development:** องค์กรที่เน้นสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจจะตระหนักในคุณค่าของพนักงาน จะไม่เป็นเพียงองค์กรที่ให้พนักงานมาทำงานผ่านไวันหนึ่งๆ เท่านั้น แต่จะสร้างวัฒนธรรมที่พัฒนาพนักงานแต่ละคนให้เรียนรู้สิ่งต่างๆ เป็นการเพิ่มทักษะและคุณค่าในตัวพนักงานและมีโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างต่อเนื่อง

3. **Trust and Openness:** องค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้วยใจ จะมีวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust) มีความซื่อสัตย์ (Honesty) และเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) ผู้บริหารจะต้องไม่กลัวที่จะยอมรับความผิดพลาด และจะต้องยืนอยู่บนแถวหน้าร่วมกับพนักงาน ลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ประธานกรรมการบริษัท Wetherill Associates บริษัทผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์รถยนต์ที่ประสบความสำเร็จแห่งหนึ่งกล่าวว่า “เราจะไม่มีการพูดเท็จในที่นี้และทุกคนก็รู้ดี เราจะซื่อสัตย์ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแม้ว่าจะเกิดปัญหาใดกับบริษัทเราก็ตาม”

4. **Employee Empowerment:** ข้อแตกต่างประการสุดท้ายขององค์กรที่เน้นสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้วยใจเมื่อเทียบกับองค์กรทั่วไป คือ ผู้บริหารจะไม่ปิดกั้นความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกของพนักงาน นั่นคือ พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกได้โดยมิต้องเกรงกลัวความผิดหรือการถูกตำหนิ

มีการศึกษาพบว่า องค์การที่มีวัฒนธรรมเน้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับกำไรที่เพิ่มขึ้น การลาออกจากงานน้อยลง พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมดีขึ้น และประสิทธิผลโดยรวมขององค์การดีขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

2.1 ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจ

คีริวอร์ธ เลวีวอร์ธและคณะ (2550: 166) ได้ให้ความหมายของ การจูงใจ (Motivation) อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

รีอบบินส์ และเคาล์เตอร์ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550. 210 ; อ้างอิงจาก รีอบบินส์และเคาล์เตอร์) การจูงใจ คือกระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Energized) ชี้นำ (Directed) และรักษาให้คงอยู่ (Sustained) จนกระทั่งงานขององค์การบรรลุ

ไมเวน และไมเนอร์ (พิบูล ทีปะपाल. 2550: 312 ; อ้างอิงจากไมเวน และไมเนอร์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจหมายถึงสภาวะภายในของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-directed behavior)

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (พิบูล ทีปะपाल. 2550: 312 ; อ้างอิงจาก กรีนเบิร์ก และบาร์อน) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้รับการกระตุ้นอันเกิดแรงขับ (Drive) ผลักดันให้บุคคลกำหนดทิศทาง (direction) เพื่อแสดงพฤติกรรมอย่างมั่นคงเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal)

เซอร์โต (พัชนี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และสมศรี ศิริไหวประพันธ์. 2549: 241; อ้างอิงจากเซอร์โต) การจูงใจในการทำงานหมายถึง กระบวนการสร้างแรงขับจากภายในตัวบุคคลเพื่อให้ผู้นั้นแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายบางประการ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นสมาชิกในองค์การมีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งถือเป็นการอธิบายถึงเหตุผลที่ว่าเหตุใดเขาจึงทุ่มเทให้กับงานที่กำลังทำอยู่

สมพร เพ็ญจันทร์ (2547: 202) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้เกิดจุดหมายทางพฤติกรรมและทิศทางที่ต้องการ โดยการใช้วิธีจูงใจต่างๆ ที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจปฏิบัติงานตามความมุ่งหมายขององค์การอย่างทุ่มเท

สเติร์และพอยต์เตอร์ (วิภาดา คุปตานนท์. 2544: 198; อ้างอิงจากสเติร์และพอยต์เตอร์) อธิบายความหมายของ การจูงใจว่า หมายถึง แรงขับที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมอย่างถาวร หรือปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงขับที่อยู่ภายในตัวบุคคล จึงไม่สามารถวัดและสังเกตได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจหมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการที่จะผลักดันให้บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ

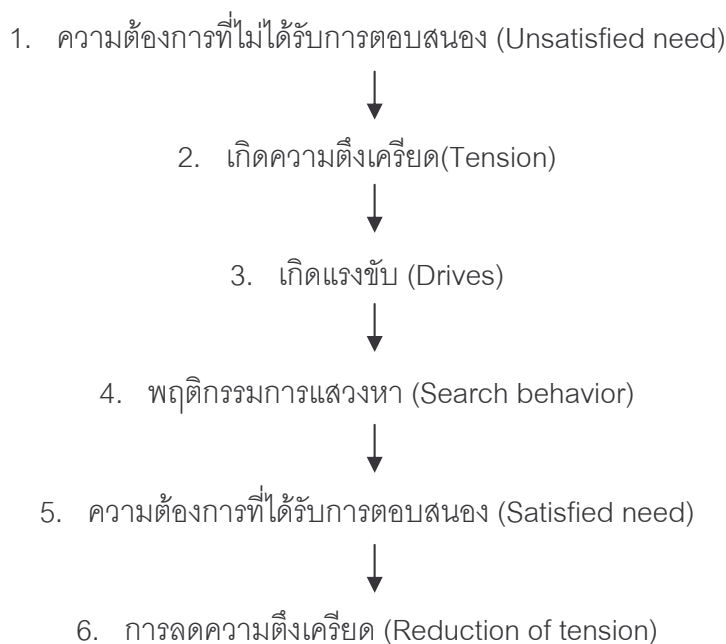
ประโยชน์ของการจูงใจ มีหลายประการดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550: 167)

1. บุคคลมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่
2. บุคคลให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่
3. บุคคลรู้จักหน้าที่ของตนและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. บุคคลมีความสนใจในการสร้างสรรค์และรับผิดชอบในงานของตนเองอย่างเต็มที่
5. บุคคลมีความสนใจและพึงพอใจที่จะทำงาน

การจูงใจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลมีผลที่ปฏิบัติงานที่ดีและสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การมีข้อได้เปรียบในการดำเนินงานด้านบุคลากร ดังนั้นเป้าหมายของการจูงใจจึงต้องเน้นให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ งานของผู้บริหารในการจูงใจก็คือ การให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานตามที่ต้องการ ประเด็นสำคัญก็คือ ผู้บริหารต้องพยายามประสานหรือปรับเป้าหมายส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีผลประโยชน์ร่วมในผลประโยชน์ขององค์การ และเมื่อบุคคลได้เห็นวิธีการที่จะได้รับประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของตนเองแล้ว จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบเป็นไปอย่างดีที่สุด หลักในการจูงใจสำหรับผู้บริหารก็คือ ต้องเลือกสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ และใช้การจูงใจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การจูงใจนั้นเกิดประสิทธิผล

วงจรการจูงใจ (Motivation cycle) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาครบเท่าที่มนุษย์ยังมีความต้องการ (Need) เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นจะมีแรงขับจากภายในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น และเมื่อความต้องการบรรลุผลแล้ว จะทำให้แรงขับในตัวลดลง และทำให้เกิดสภาวะสมดุลในร่างกายอีกครั้ง

กระบวนการจูงใจ (Motivation process) เป็นขั้นตอนของแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมโดยมีขั้นตอนดังนี้



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนของแรงจูงใจ

ประเภทของการจูงใจ

ประเภทของการจูงใจ (Types of motivation) นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 169)

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวเอง ไม่ใช่เพราะถูกบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ มากกระตุ้นการจูงใจประเภทนี้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน ซึ่งทำให้เกิดแรงขับ (Drives) แรงขับนี้จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง

1.2 ทศคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special interest) ความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษจะทำให้เกิดความเอาใจใส่ในเรื่องนั้นๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์กลไก เขาก็จะพยายามศึกษาและทดลองประดิษฐ์ ซึ่งก็จะช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือสิ่งที่เขาจะได้รับ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นหรือผู้จูงใจ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล บุคคลที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมมีแรงกระตุ้นหรือมีแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น เช่น พนักงานที่อยู่ในช่วงทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า ถ้าบุคคลทราบว่าเขาได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการทำงานนั้น ก็ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็พยายามให้เป็นเช่นนั้นได้บ้าง ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพสามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้บริหาร จะต้องมีความบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่พนักงานแนะนำความงาก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

การจูงใจในปัจจุบัน

วิธีการศึกษาการจูงใจในปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้เป็นสามมุมมอง โดยแต่ละมุมมองจะสอดคล้องกับขั้นตอนแต่ละขั้นของกระบวนการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการจะพิจารณาถึงความต้องการภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำ ทฤษฎีกระบวนการจะพิจารณากระบวนการคิดที่บุคคลใช้เมื่อตัดสินใจว่าจะกระทำอย่างไร ส่วนทฤษฎีเสริมแรงจะมุ่งที่อย่างไรและทำไมรางวัลและการลงโทษมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 2 (สมยศ นาวิการ. 2549: 297-298)

ประเภท	คุณลักษณะ	ทฤษฎี	ตัวอย่างการบริหาร
ทฤษฎีความต้องการ	มุ่งปัจจัยที่การกระตุ้น ปลุกเร้าให้พลังแก้พฤติกรรม	1.ทฤษฎีลำดับความต้องการ 2.ทฤษฎีปัจจัย 3.ทฤษฎี ERG 4.ทฤษฎีความต้องการที่ถูกเรียนรู้	การจูงใจโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยเงิน สถานภาพ และความสำเร็จ
ทฤษฎีกระบวนการ	มุ่งไม่เพียงแต่ปัจจัยที่กระตุ้นพฤติกรรม แต่จะเป็นกระบวนการ ทิศทาง หรือการเลือกแบบแผนของพฤติกรรมด้วย	1.ทฤษฎีความคาดหวัง 2.ทฤษฎีความเสมอภาค 3.ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	การจูงใจโดยทำให้การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน และรางวัลชัดเจน
ทฤษฎีเสริมแรง	มุ่งปัจจัยที่จะเพิ่มโอกาสของพฤติกรรมที่ปรารถนาจะเกิดขึ้นซ้ำอีก และลดโอกาสของพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาจะไม่เกิดซ้ำอีก	1.ทฤษฎีเสริมแรง (การกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติงาน)	การจูงใจโดยการให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ปรารถนา

ภาพประกอบ 2 วิธีการศึกษาแรงจูงใจในปัจจุบัน

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีความต้องการจะมุ่งที่ส่วนแรกของกระบวนการจูงใจ-ความต้องการ โดยพิจารณาถึงความต้องการภายในของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม ซึ่งการจูงใจในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ได้อาศัยการพัฒนาแนวคิดมาจากองค์ความรู้พื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีทางด้านธรรมชาติและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2546: 245)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราแฮม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิสส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการ

ที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐาน 3 ข้อ คือ (สมยศ นาวิการ. 2549: 298)

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับขั้นจากความ ต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูก ตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการ ทำงานที่ปลอดภัยก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของบุคคลเป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไป ยังระดับสูงสุดเป็น 5 ขั้น คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 170)

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนด ตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองการยอมรับ แล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 3 ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยองค์การ

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

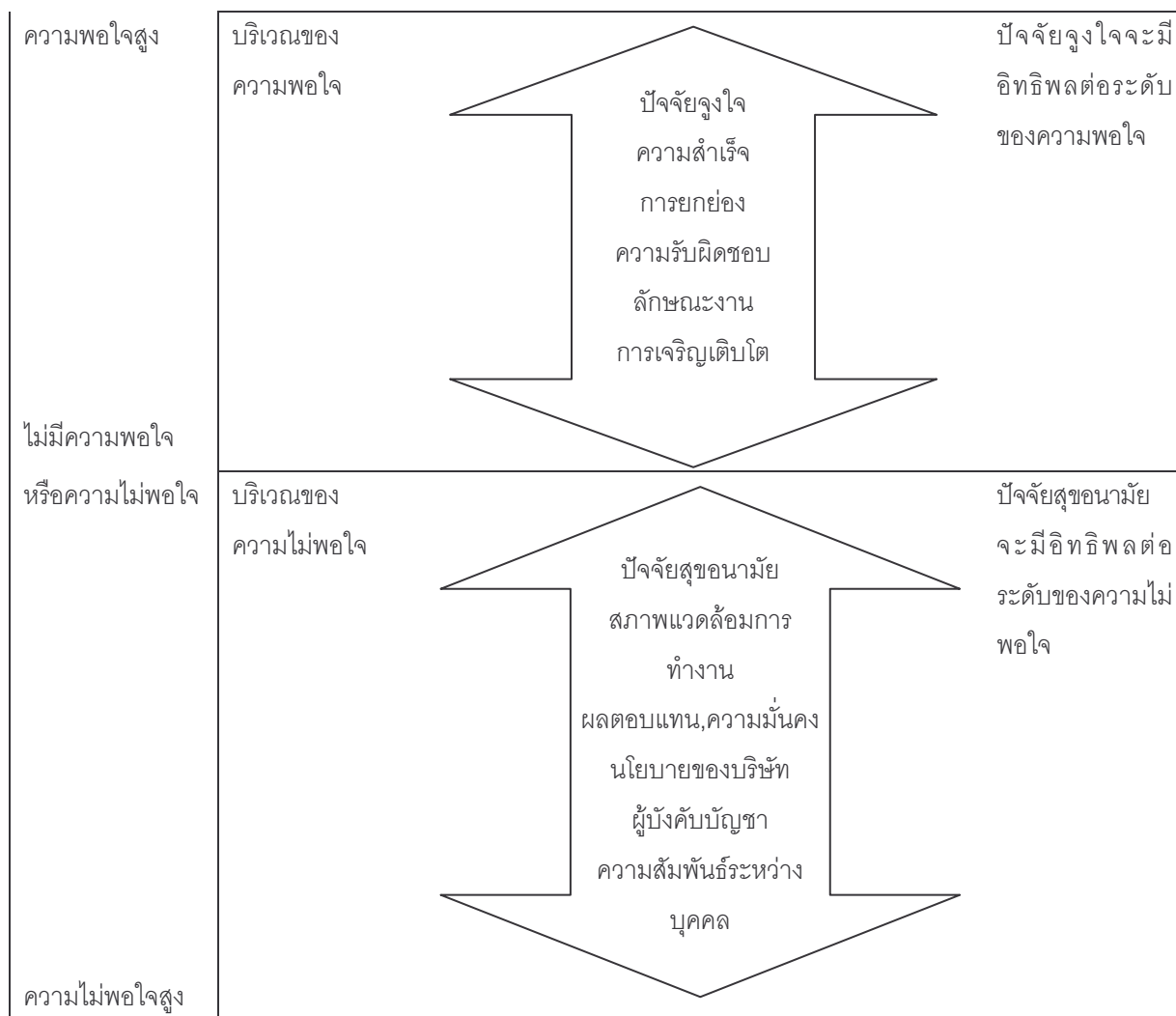
เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 174-175) คือ

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors or Motivator) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfies)

การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดที่เสนอของเฮิร์ซเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท

การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น ตัวอย่างของปัจจัย
 สุขอนามัยที่พบภายในสภาพแวดล้อมของงาน (สมยศ นาวิการ. 2549: 317)



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยสูงใจและปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้สูงใจ เพราะว่าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้กระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้น แต่ปัจจัยสุขอนามัยจะต้องถูกตอบสนองก่อน เพื่อที่จะนำบุคคลมาสู่จุดของความเป็นกลางที่ปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบได้ ตัวอย่างเช่นการให้ความเป็นอิสระและความรับผิดชอบเมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นยังไม่ได้ถูกแก้ไขจะยังคงทำให้เกิดความไม่พอใจของบุคคลอยู่ดี การตอบสนองปัจจัยสุขอนามัยจะทำให้บุคคลเป็นกลาง (ไม่มีความไม่พอใจ) แล้วจึงใช้ปัจจัยสูงใจเพื่อที่จะสร้างความพอใจและผลการดำเนินงานจะสูงขึ้นในที่สุด

ปัจจัยสุขอนามัย	ตัวอย่าง
นโยบายของบริษัท	กฎการทำงาน ตารางเวลาการพักร้อน ระเบียบวิธีปฏิบัติของการร้องทุกข์ วิธีการประเมินผล
สภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับของเสียง ความปลอดภัย ความสุขสบายส่วนบุคคล ขนาดของพื้นที่ทำงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
คุณภาพของการบังคับบัญชา	ความสามารถทางเทคนิคของผู้บังคับบัญชา
เงินเดือน	ค่าจ้างรายชั่วโมงหรือเงินเดือน

ภาพประกอบ 5 ปัจจัยสุขอนามัยที่พบภายในสภาพแวดล้อมของงาน

จะเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก แบ่งปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 กลุ่ม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550: 175) คือ

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นปัจจัยที่ปัจจัยอาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) หรือปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job context factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจอย่างแท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีการจูงใจจะมีความสมเหตุสมผล ถ้าผู้บริหารให้ความสนใจในการยกระดับลักษณะงานควบคู่กันไปด้วย

แนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก ได้นำมาใช้ทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมและวงการรัฐบาลอย่างกว้างขวาง และใช้เป็นรากฐานของการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรมการพัฒนาการบริหารงานและในการสรรหาตัวบุคคล นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการสำรวจขวัญ การควบคุมคุณภาพ

การบริหารค่าจ้างเงินเดือนและการขยายงานอีกด้วย ผู้บริหารที่นำแนวคิดนี้ไปใช้ในการจูงใจพนักงาน และการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

การนำทฤษฎีเอิร์ชเบิร์กมาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานในระดับสูง ผู้บริหารจะต้องดำเนินการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550: 176)

1. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ โดยพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม
2. ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน โดยการจัดระบบติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง คือจากผู้บริหารถึงพนักงาน และจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร
3. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน เช่น การให้ผลประโยชน์เพิ่มเติม นอกจากค่าตอบแทน การมีหลักประกันในอาชีพ การมีสภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น
4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีความประพฤติดี

เอิร์ชเบิร์กเชื่อว่าผู้บริหารสามารถให้ปัจจัยจูงใจด้วยการใช้เทคนิคของการเพิ่มคุณค่างาน (สมยศ นาวิการ. 2549: 316) ตัวอย่างเช่น ยูเลีย คาจาโควา คือผู้บริหารฝึกหัด ณ มอสโก แมคโดนัลด์ ซึ่งเธอพอใจกับเงินเดือนและระบบโบนัสปัจจัยสุขอนามัยที่ลดความไม่พอใจ แต่เธอจะถูกจูงใจด้วยโอกาสของความก้าวหน้าและการยกย่องงานที่ทำสำเร็จอย่างดี

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับกระบวนการ

ทฤษฎีกระบวนการจะอธิบายว่าบุคคลเลือกพฤติกรรม เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างไร และจะมุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร ทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง และได้ประเมินเป้าหมายอย่างไรเมื่อบรรลุความต้องการแล้ว (สมยศ นาวิการ. 2549: 326)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายเป็นทฤษฎีที่แสดงถึงสัมพันธภาพระหว่างระดับของการทำงานกับลักษณะของเป้าหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น เอ็ดวิน ล็อก (Edwin Locke) และแกรี ลาธัม (Gary Latham) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีนี้ไว้ว่าการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและยาก (Specific and difficult goals) พร้อมกับมีข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

แนวคิดพื้นฐานเบื้องหลังทฤษฎีนี้ ก็คือว่า เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจต่อพนักงาน เนื่องจากเป้าหมายจะเป็นเหตุทำให้พนักงานเปรียบเทียบสมรรถภาพ (Capacity) ของตนเอง กับสมรรถภาพที่ต้องการเพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น และเชื่อว่าหาก

พนักงานไม่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ก็จะทำให้ทำงานไม่บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจ จึงจำเป็นต้องทำงานให้หนักขึ้นตราบดีที่พนักงานเชื่อว่า จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ และเมื่อพนักงานสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถและประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมี 3 ประการ (ศิริวรรณ เสงี่ยมรัตน์ และคณะ. 2550: 180) คือ

1. **การยอมรับในเป้าหมาย (Goal commitment)** ถ้าพนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดการยอมรับได้ง่ายและทำให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทั้งนี้ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรด้วย

2. **ผลลัพธ์ส่วนตัว (Self-efficacy)** เป็นความเชื่อถือในความสามารถของบุคคลในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายได้ ในสถานการณ์ที่ยากลำบากจะพบว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองต่ำจะใช้ความพยายามน้อย ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการทำงานอย่างมากเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายในของบุคคล

3. **การป้อนกลับในการทำงาน (Feedback)** การป้อนกลับในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานที่สูงกว่าการทำงานที่ไม่มีการป้อนกลับ เพราะว่าการป้อนกลับจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมายจะเป็นกระบวนการพื้นฐานที่เป็นส่วนหนึ่งโดยตรงหรือโดยอ้อมของทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญทุกทฤษฎี และถูกยอมรับอย่างกว้างขวางโดยผู้บริหารว่าเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป้าหมาย(ผลลัพธ์ที่ปรารถนาจากการกระทำ) จะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจด้วยวิธีทางที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เพราะว่าเป้าหมายและความต้องการจะเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ดำเนินตามเป้าหมายที่ยากมักจะค้นหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น ล็อคและลาแธมได้พัฒนาสิ่งที่สำคัญของทฤษฎีนี้ดังนี้(สมัยศ นาวิกกร. 2549: 342)

- เป้าหมายที่ยากจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายที่ง่าย
- เป้าหมายที่เจาะจงจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมายโดยทั่วไป “ทำดีที่สุด”
- เป้าหมายจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นจากการเพิ่มความพยายามและความอดทน การกำกับความสนใจ และการปรับปรุงวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายให้ดีขึ้น
- ข้อมูลผลการปฏิบัติงานป้อนกลับจะทำให้การกำหนดเป้าหมายมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- การมีส่วนร่วมภายในการกำหนดเป้าหมายจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นต่อเมื่อการมีส่วนร่วมก่อให้เกิดเป้าหมายที่ชัดเจน เป้าหมายที่ยากและการยอมรับเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมายที่ได้ผลดี (Setting Effective Performance Goals)

นักวิจัยได้ทำการศึกษาระบวนการกำหนดเป้าหมายที่ดี (Goal-setting process) เป็นเวลาหลายปี และได้สรุปผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารดังนี้ (พิบูล ที่ปะปาล.2550: 148)

1. **มอบหมายเป้าหมายโดยเฉพาะ (Assign specific goals)** จากการวิจัยพบว่า พนักงานจะใช้เวลาพยายามในการทำงานมากขึ้น เมื่อเขาได้รับการขอร้องให้เพิ่มการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีเป้าหมายสูงขึ้นโดยเฉพาะ มากกว่าการขอร้องให้ทำงานง่ายๆ ว่า “ให้ทำงานที่ดีที่สุด” หรือ “do the best” หรือไม่มีกำหนดเป้าหมายใดๆ เลย เพราะพนักงานจะรู้สึกว่าการเป้าหมายที่ระบุชัดเจนจะเป็นงานที่ท้าทาย และจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้เวลาพยายามเพื่อให้ผลงานบรรลุเป้าหมายนั้น ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้ความคาดหวังของฝ่ายบริหารบรรลุผลสำเร็จ แต่ยังเป็นการจูงใจให้เขาทำงานดีขึ้นอีกด้วย

2. **มอบหมายเป้าหมายที่ยากแต่อยู่ในระดับที่ทำได้ (Assign difficult, but acceptable performance goals)** หลักสำคัญคือว่า การกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจพนักงานให้ใช้เวลาพยายามเพิ่มขึ้น เป้าหมายที่กำหนดควรยากขึ้น แต่อยู่ในระดับหากเพิ่มความสามารถเต็มที่ก็สามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ เป้าหมายที่ยากหรือสูงขึ้นจะเป็นเป้าหมายที่ท้าทาย ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นทำให้พนักงานทำงานหนักขึ้นเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้น เป้าหมายที่มอบให้จึงต้องไม่ยากจนเกินไป เพราะหากยากเกินความสามารถของพนักงาน องค์การก็จะถูกปฏิเสธซึ่งไม่เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย

3. **จัดหาข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมาย (Provide feedback concerning goal attainment)** หลักสุดท้ายเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายที่ดีก็คือ การจัดหาข้อมูลป้อนกลับมาใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ เพราะหากทำไม่บรรลุเป้าหมายก็จะได้นำทางปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานดีขึ้นต่อไป ข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยยกระดับการทำงานของพนักงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2.2.3 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับเสริมแรง

ทฤษฎีการเสริมแรงจะอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ให้ความสำคัญกับ “สิ่งแวดล้อมภายนอก” (External environment) และ “ผลลัพธ์” (Consequence) ของพฤติกรรมในฐานะตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ กฎแห่งผลลัพธ์ (Law of Effect) ของ เอ็ดเวิร์ด แอล. ธอรนไดค์ (Edward L. Thorndike) ที่ว่า “พฤติกรรมใดๆ ที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่พึงปรารถนามีแนวโน้มจะเกิดซ้ำอีก ในขณะที่พฤติกรรมใดๆ ที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนามีแนวโน้มจะไม่เกิดซ้ำอีก” (วิทยา ด้านตระกูล. 2546: 283)

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory of Motivation)

ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นแนวคิดของ บี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ อีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งที่กำหนดแรงจูงใจของตนเอง

ประเภทของการเสริมแรง

ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน (Behavior modification) ผู้บริหารสามารถเลือกใช้การเสริมแรง (Reinforcement) ได้ 4 ประเภท ที่จะสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรม คือ

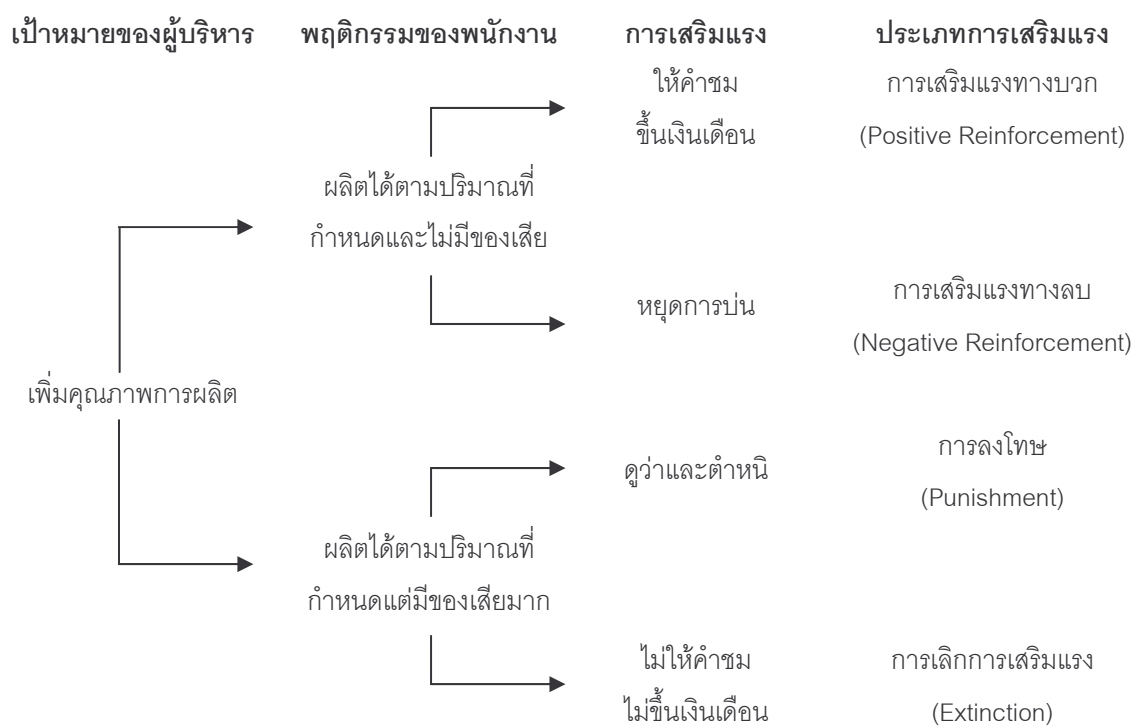
1. **การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement)** เป็นการให้รางวัลหรือสร้างผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาให้เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมอย่างที่ต้องการ เช่น ให้คำชม ให้เงิน ให้การยกย่อง ฯลฯ การเสริมแรงแบบนี้มุ่งหวังจะให้พนักงานมีพฤติกรรมแบบนั้นซ้ำๆ อีกในอนาคต เช่น หัวหน้าเอ่ยปากชมผู้ใต้บังคับบัญชาที่มาทำงานเช้า คำชมเป็นผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ดังนั้นพนักงานจึงมีแนวโน้มจะมาทำงานแต่เช้าอีก เพราะทำแล้วได้รับคำชม

2. **การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement)** เป็นความพยายามที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต้องการซ้ำอีกในอนาคต แต่วิธีการจะตรงกันข้ามกับการเสริมแรงทางบวก คือผู้บริหารจะงดเว้นการสร้างผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนาเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมนั้น เช่น ปกติหากพนักงานมาทำงานสายจะถูกหัวหน้าบ่นตลอดเวลา เมื่อไรที่พนักงานมาทำงานแต่เช้า พบว่าวันนั้นหัวหน้าไม่บ่นเลย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่พนักงานจะมาทำงานเช้าเพื่อจะได้ไม่ต้องฟังเสียงบ่นของหัวหน้า

3. **การลงโทษ (Punishment)** เป็นการสร้างผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนาให้เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น การตำหนิ การตัดเงินเดือน ลดขั้น ฯลฯ การเสริมแรงแบบนี้มุ่งจะให้พนักงานลดและเลิกพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น เมื่อพนักงานมาทำงานสาย หัวหน้าเรียกไปดุอย่างรุนแรง พนักงานจึงเลิกการมาทำงานสายเพราะไม่ต้องการให้หัวหน้าดุอีก

4. **การเลิกเสริมแรง (Extinction)** เป็นความพยายามที่จะให้พนักงานลดและเลิกพฤติกรรมที่ไม่ต้องการด้วยการงดเว้นการสร้างผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมนั้นๆ เช่น เมื่อพนักงานมาทำงานแต่เช้าหัวหน้าจะยิ้มแย้มและชมเชย แต่เมื่อพนักงานมาทำงานสายหัวหน้ากลับไม่ยิ้มแย้มหรือแม้แต่ทักทาย พนักงานจึงเลิกมาทำงานสาย เพราะไม่อยากจะเห็นหัวหน้าแสดงความเฉยเมย

การประยุกต์ใช้การเสริมแรงประเภทต่างๆ เข้ากับการบริหารแสดงไว้ เป้าหมายของผู้บังคับบัญชาคือปรับปรุงคุณภาพในการผลิต ตามภาพประกอบ 6 จะเห็นถึงการใช้การเสริมแรงทางบวกและการเสริมแรงทางลบเพื่อการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ และใช้การลงโทษ และการเลิกเสริมแรงเพื่อขจัดพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ



ภาพประกอบ 6 การประยุกต์การเสริมแรงต่างๆ

แบบแผนการเสริมแรง (Schedule of Reinforcement)

ทฤษฎีการเสริมแรงเน้นการใช้การเสริมแรงทางบวก เพื่อกะตุ้นพนักงานให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ ในการศึกษาการเสริมแรงทางบวก นักวิจัยค้นพบว่าช่วงเวลาและขนาดของการเสริมแรงทางบวกมีผลต่อการหล่อหลอมพฤติกรรม (Shaping) เพื่อการสร้างพฤติกรรมใหม่ ตลอดจนความยั่งยืนว่าพฤติกรรมนั้นจะคงอยู่ในอนาคต การค้นพบดังกล่าวนำไปสู่แนวคิดของแบบแผนการเสริมแรงทางบวกออกเป็น 2 ลักษณะ

1. **การเสริมแรงแบบต่อเนื่อง (Continuous reinforcement schedule)** ลักษณะนี้จะให้การเสริมแรงทุกครั้งที่มีพฤติกรรมที่ต้องการเกิดขึ้น เช่น พนักงานทำงานถูกต้อง หัวหน้าจะให้คำชมทุกครั้งไปให้เกิดพฤติกรรม การวิจัยพบว่าแบบแผนการเสริมแรงแบบนี้ได้ผลดีมากในระยะแรกที่พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่พฤติกรรมที่ดี แต่ในระยะยาวแล้วพบว่าการเสริมแรงแบบนี้จะมีผลลดน้อยลงไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานรู้สึกคุ้นเคยหรือเคยชินกับการเสริมแรง และทันทีที่การเสริมแรงหยุดลงพฤติกรรมของพนักงานก็จะหยุดลงอย่างรวดเร็วด้วย

2. **การเสริมแรงแบบไม่ต่อเนื่องหรือการเสริมแรงเพียงบางส่วน (Partial reinforcement schedule)** ลักษณะนี้การเสริมแรงจะไม่เกิดทุกครั้งที่มีพนักงานมีพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น ในระยะแรกๆ ที่ต้องการให้พนักงานเปลี่ยนไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการ ผู้บริหารอาจให้การเสริมแรง

หรือรางวัลค่อนข้างบ่อยเพื่อให้เกิดพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ จากนั้นจึงลดความถี่ในการให้การเสริมแรง แบบแผนการเสริมแรงในลักษณะนี้มี 4 รูปแบบคือ

2.1 แบบแผนแบบช่วงเวลาตายตัว (Fixed – Interval Schedule) เป็นการให้การเสริมแรงตามช่วงเวลาที่กำหนดแน่นอน

2.2 แบบแผนแบบอัตราตายตัว (Fixed – Ratio Schedule) ภายใต้แบบแผนนี้จะมีการให้การเสริมแรงเป็นอัตราที่ตายตัวตามจำนวนครั้งของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่กำหนดช่วงเวลา

2.3 แบบแผนช่วงเวลาไม่ตายตัว (Variable – Interval Schedule) แบบแผนนี้จะตรงกันข้ามกับแบบแผนที่ 2.1 ซึ่งการเสริมแรงแบบนี้มีพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่ดีและยืนยาวกว่าสองแบบแผนข้างต้น และหากการเสริมแรงหมดไปพฤติกรรมของพนักงานจะหยุดลงอย่างช้าๆ

2.4 แบบแผนช่วงอัตราไม่ตายตัว (Variable – Interval Schedule) แบบแผนนี้จะตรงกันข้ามกับแบบแผนที่ 2.2 การเสริมแรงจะไม่เกิดตามอัตราการเกิดพฤติกรรมที่ตายตัวแต่เป็นลักษณะค่าเฉลี่ยแทน

ผู้บริหารสามารถใช้ทฤษฎีการเสริมแรงเพื่อจูงใจให้พนักงานสร้างผลงานที่ดีได้ในหลากหลายรูปแบบ องค์การหลายแห่งใช้การผสมผสานรูปแบบการเสริมแรงและแบบแผนการเสริมแรงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของผลงาน การวิจัยต่างๆ สรุปว่าการเสริมแรงทางบวกเป็นการเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการกระตุ้นให้เกิดผลงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากใช้ภายใต้แบบแผนการเสริมแรงที่เหมาะสม โดยทั่วไปพบว่าแบบแผนการเสริมแรงแบบต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนพฤติกรรมในช่วงแรก หลังจากนั้นผู้บริหารควรหันไปใช้แบบแผนการเสริมแรงแบบไม่ต่อเนื่อง โดยเฉพาะแบบแผนช่วงเวลาไม่ตายตัวและแบบอัตราไม่ตายตัว เพื่อกระตุ้นให้เกิดผลงานที่สูงอย่างสม่ำเสมอ และรักษาพฤติกรรมนั้นให้ยืนยาวต่อไปเรื่อยๆ

กลยุทธ์สำหรับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

กระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การและสมาชิกขององค์การ ด้วยเหตุที่มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานตลอดจนเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะเดียวกันแต่ละองค์การก็มีศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้แตกต่างกัน ดังนั้นในการที่จะประสบความสำเร็จในการจูงใจในการทำงานผู้บริหารจึงต้องมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจซึ่งประกอบด้วยรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. การจัดการด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างคนในองค์การ (Managerial communication) ระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี คือ ปัจจัยชีวิตที่สำคัญแห่งความสำเร็จในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ ระบบการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในนโยบายหรือ

เป้าหมายขององค์การอย่างถ่องแท้ ขณะเดียวกันผู้บริหารก็ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของสมาชิก ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองซึ่งกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การออกแบบงาน (Job design) ผู้บริหารควรจัดแบ่งลักษณะงานให้เหมาะสมกับเป้าหมายขององค์การ ขณะเดียวกันก็จัดพนักงานไปปฏิบัติงานในแต่ละส่วนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งจะสามารถชี้วัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้แล้วนำไปเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างตรงประเด็น

3. การปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน (Behavior modification) เป็นกลยุทธ์การปรับปรุงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การให้เหมาะสม โดยใช้วิธีการให้รางวัลและการลงโทษ (Reinforcement) การให้รางวัลเป็นพฤติกรรมเสริมแรงในเชิงบวก (Positive reinforcement) และการลงโทษที่ถือเป็นพฤติกรรมเสริมแรงในเชิงลบ (Negative reinforcement) ซึ่งพฤติกรรมเสริมแรงทั้ง 2 ลักษณะจะมีผลต่อแรงจูงใจทั้งสิ้น

3.แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจรับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์การ เช่น การพูดคุยในช่วงเวลาพักกลางวัน การจารกรรมข้อมูล เป็นต้น

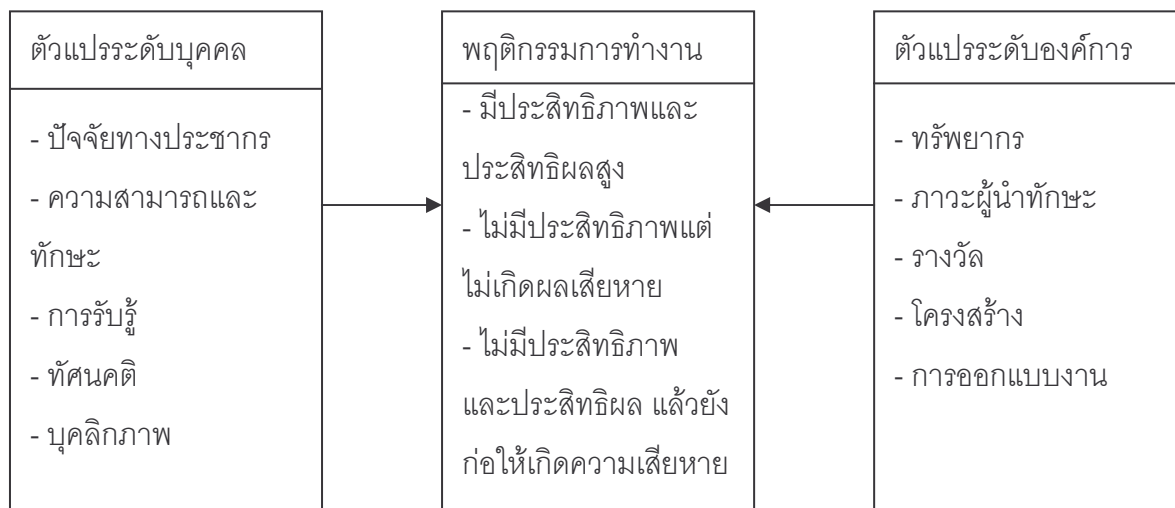
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 47) พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย

อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำ การประพฤติปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน ซึ่งรวมถึงความสม่ำเสมอในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่าง

น้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับองค์การ (มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 20-21)



ภาพประกอบ 7 แบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน

การแสดงตัวว่าเป็นสมาชิกขององค์การจากภาพประกอบ 7 เป็นแบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เขาจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และพยายามค้นหาความสัมพันธ์อื่นๆ แต่ในความเป็นจริงพฤติกรรมของพนักงานจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเพราะมีผลกระทบจากตัวแปรอื่น ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่างๆ ประกอบกัน จึงเป็นการยากที่จะอธิบายด้วยแบบจำลองพื้นฐานให้นำไปประยุกต์ได้กับทุกคนในทุกสถานการณ์

สเตียร์ (ขนิษฐา ทรงงาม, 2549: 19 ; อ้างอิงจาก Steers, 1977. Motivation and work behavior. Pp 113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การคือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และนอกจากนี้ แคดและเคน (ขนิษฐา ทรงงาม, 2549: 20 ; อ้างอิงจาก Katz, 1966. The Social Psychology of Organizations. Pp 114-115) เสนอว่ามีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์การจะต้องได้รับการตอบสนองจากคนในองค์การ เพื่อให้้องค์การมีประสิทธิภาพ

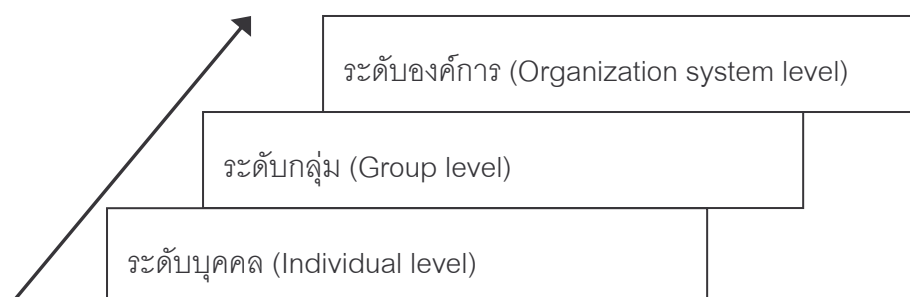
ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าของบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์การต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด

ประการที่สาม นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อความคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

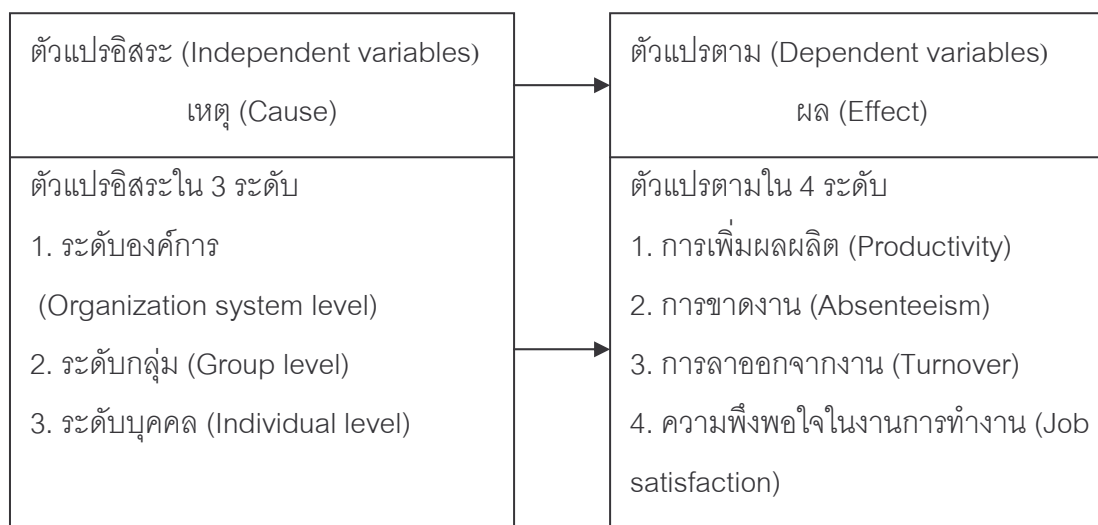
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

การกำหนดโมเดลในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ (Organization behavior model) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ โดยจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับ จะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐาน

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 9 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1. ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกันตั้งนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การ หากผู้จัดการต้องการใช้พนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพการทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and motivation)

2. ตัวแปรในระดับกลุ่ม (Group level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้น การพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

3. ตัวแปรในระดับองค์การ (Organization level variables) พฤติกรรมองค์การจะมีความซับซ้อนสูงสุด เมื่อเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิกปัจจัยที่มีผลกระทบต่ตัวแปรตาม เช่น การออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรม วิธีการประเมินผลการทำงาน) และวัฒนธรรมภายในองค์การ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) คือ เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด
2. การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงาน และงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง
3. การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การเนื่องจากพนักงานออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งพนักงานเชื่อว่าเขาควรได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

ลักษณะทางด้านชีวประวัติบุคคล ที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งผู้บริหารควรทำความเข้าใจ และเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ก็จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงตามไปด้วย ลักษณะชีวประวัติบุคคล อันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (พิบูล ทีปะปาล. 2550: 34-36)

1. **อายุ (Age)** ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการทำงานของคนในองค์การ นับว่าเป็นประเด็นปัญหาสำคัญเพิ่มมากขึ้นทุกที ด้วยเหตุผลอย่างน้อยที่สุด 3 ประการ

ประการแรก มีความเชื่อกันอย่างกว้างขวางว่า ผลการทำงานของคนจะลดลงเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น ซึ่งความเชื่อนี้อาจเป็นจริงหรือไม่จริงก็ได้ แต่คนจำนวนมากเชื่ออย่างนั้น

ประการที่สอง กำลังแรงงาน (Work force) มีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้น พนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เป็นส่วนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นรวดเร็วที่สุด

ประการที่สาม ข้อกำหนดตามกฎหมายเรื่องเกษียณอายุการทำงานไม่เข้มงวดมากนัก พนักงานไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี โดยเฉพาะพนักงานส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาในปัจจุบัน ไม่จำเป็นต้องออกจากงานเมื่ออายุ 70 ปี อีกต่อไปจากผลการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของอายุต่อพฤติกรรมองค์การด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กันพอสรุปได้ดังนี้

การเข้า-ออกจากราชการ (Turnover) พบว่า เมื่อคนมีอายุเพิ่มมากขึ้น การเข้า-ออกจากราชการจะมีแนวโน้มลดลง เพราะโอกาสที่จะหางานใหม่มีทางเลือกน้อยลง นอกจากนั้นการอยู่ในองค์การนานๆ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับค่าจ้างสูงขึ้น รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ เช่น วันลาหยุดพักผ่อน และบำเหน็จบำนาญจะได้รับเพิ่มขึ้นอีกด้วย เป็นต้น

การขาดงาน (Absenteeism) พบว่า โดยทั่วไปพนักงานที่มีอายุมากจะมีอัตราการขาดงานที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable absence) น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานที่มีอายุมาก อัตราการขาดงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable absence) สูงกว่า เหตุผลอาจเป็นเพราะปัญหาด้านสุขภาพตามมาเมื่อมีอายุมากขึ้นและเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย ระยะเวลาการรักษาตัวจำเป็นจะต้องขาดงานนานกว่า พนักงานหนุ่มสาวที่มีอายุน้อยกว่า เป็นต้น

ผลิตผลหรือผลิตภาพของงาน (Productivity) จากข้อสมมติฐานที่ว่าพนักงานที่มีอายุมาก ผลิตผลของงานย่อมลดลงด้วยเพราะว่ากำลังวังชาความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงานลดลง รวมทั้งเมื่อทำงานนานๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเพิ่มขึ้น อย่างที่เชื่อกันโดยทั่วไปนั้นแต่ทว่าจากการศึกษาวิจัย มีหลักฐานยืนยันว่า ความเชื่อนั้นมีผลออกมาไม่เป็นความจริง งานบางอย่างจากการทดลองพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุกลับมีผลผลิตมากกว่ากลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่าเสียอีก ซึ่งแสดงว่าอายุกับผลการทำงานไม่สัมพันธ์กัน แม้ว่าจะงานบางอย่างที่ต้องใช้ทักษะทางด้านร่างกาย ผู้สูงอายุอาจจะด้อยกว่าบ้าง แต่ประสบการณ์ที่เหนือกว่าสามารถชดเชยได้

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ประเด็นปัญหาความสัมพันธ์เรื่องสุดท้ายระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานนั้น จากผลการวิจัยพบว่ามีส่วนผสมกัน กล่าวคือผลการวิจัยส่วนมากพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก นั่นคือเมื่อคนทำงานนานและมีอายุมากขึ้น ก็จะพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดจนถึง 60 ปี แต่อย่างไรก็ตามพนักงานอายุมากขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัว และมักจะขัดขวางแสดงความไม่พอใจเมื่อองค์การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้

2. **เพศ (Gender)** จากการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายมีผลกระทบต่อการทำงาน (Job performance) น้อยมาก หรือแทบจะกล่าวได้ว่าไม่มีความแตกต่างกัน เช่นในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-solving ability) ทักษะทางการวิเคราะห์ (analytical skills) แรงผลักดันด้านการแข่งขัน (Competitive drive) การจูงใจ ความสามารถในการเข้าสังคม หรือความสามารถด้านการเรียนรู้ เป็นต้น

จากการศึกษาทางด้านจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงมีความเต็มใจพร้อมที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่มากกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายมีความมุ่งมั่นและมุ่งหวังสู่ความสำเร็จมากกว่าผู้หญิง แต่ความแตกต่างนี้มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ความแตกต่างด้านผลผลิตของงานจึงไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (No significant different) ระหว่างผู้หญิงกับผู้ชาย รวมทั้งยังไม่มีหลักฐานที่แสดงว่าความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอีกด้วย

ในด้านการขาดงาน (Absenteeism) จากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมีอัตราการขาดงานมากกว่าผู้ชาย เพราะผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะต้องรับผิดชอบงานในครอบครัวมากกว่า สำหรับอัตราเข้า-ออกจากการงาน (Turnover) จากหลักฐานการวิจัยแสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือมีอัตราการลาออกจากงานที่ใกล้เคียงพอๆ กัน

3. **สถานภาพสมรส (Material Status)** ยังไม่มีการศึกษาอย่างเพียงพอที่จะสรุปได้ว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อผลผลิตของงาน (Productivity) อย่างไร แต่ผลการวิจัยแสดงผลอย่างชัดเจนว่า พนักงานที่แต่งงานแล้วจะมีอัตราการขาดงานที่น้อยกว่า และมีอัตราการเข้า-ออกจากการงานน้อยกว่าผู้เป็นโสด รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพื่อนร่วมงานที่ยังเป็นโสดอีกด้วย

4. **อายุการทำงาน (Tenure)** การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความมีอาวุโสหรือมีอายุการทำงานนานกับผลผลิตของงาน อาจกล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวก นั่นคือผู้ที่ทำงานในองค์กรนาน จะมีผลผลิตของงานหรือผลผลิตของงานสูงกว่าพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ๆ อายุการทำงานจะแสดงถึงประสบการณ์ทำงาน (Work experience) และจะเป็นตัวทำนายผลผลิตของงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เสนอแนะไว้ว่า พฤติกรรมในอดีตจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในอนาคตที่ดีที่สุด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุรุษ (ยุพา ตระพิทักษ์กุล. 2550: 12; อ้างอิงจาก Baruch.1968: 136 New Way in discipline) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของ

บุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social conditions) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนั้น ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ของปริมาณ และคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

มิสเคิล (สุนทร โคตรบรรเทา 2547: 17 ; อ้างอิงจาก Miskel.1973: 42-53) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของครู ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารเขตพื้นที่ โดยดัดแปลงแบบสอบถามตามวิธีของ เอิร์ชเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความอดทนต่อแรงกดดันของงานน้อยกว่าผู้บริหารสถานศึกษา และครูต้องการความปลอดภัยมากกว่าผู้บริหารเขตพื้นที่ ยกเว้นครูซึ่งมีความหวังในตำแหน่งเป็นผู้บริหาร และผู้บริหารเขตพื้นที่ซึ่งมีความหวังยังแสดงความต้องการด้านปัจจัยจูงใจมากขึ้นด้วย

ลือคและคณะ (สุนทร โคตรบรรเทา 2547: 47 ; อ้างอิงจาก Locke at al. 1980: cited Lunenburg and Ornstein. 2000: 108) ได้ทำวิจัยโดยรายงานว่าการตั้งเป้าหมายทำให้การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นร้อยละ 16 และเมื่อรวมการตั้งเป้าหมายกับรางวัลที่เป็นเงินจะทำให้มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Median Performance) เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 40

ชนิษฐา ทรงงาม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การด้านการบริหารที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับต่ำกว่าผู้บริหารทีม และมีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี

2. พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่เป็นเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ตำแหน่งแตกต่างกัน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

3. วัฒนธรรมการบริหารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า วัฒนธรรมการบริหารด้านการจัดการองค์การและด้านการชักนำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์

ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนวัฒนธรรมการบริหารด้านการวางแผน และด้านการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

4. ค่านิยมทางวัฒนธรรมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ณพลพงษ์ เสาะสมบุญ (2549) ได้ทำการศึกษา วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความ พอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัท ฟอर्ड โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท ฟอर्ड โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี

2. ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับดี วัฒนธรรมในการบริหารงาน ของผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. ความคิดเห็นต่อค่านิยมของพนักงาน ด้านความร่าเริง มีแรงกระตุ้น มีเหตุผลมาก ชอบ ทำงานเป็นกลุ่มมีพลังอย่างเต็มเปี่ยม มีความรับผิดชอบ และค่านิยมโดยรวมอยู่ในระดับดี และ ค่านิยมด้านมีความกล้าเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ด้านความพึงพอใจ ด้านความประทับใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเพลิดเพลินอยู่ในระดับดี และด้านความผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง

นุชรา โพธิ์งาม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิต บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผล ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พบว่า

1. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี ERG ด้านความอยู่รอดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานโดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y คือพนักงานมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y และมีแรงจูงใจตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก

3. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์โดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

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

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

6. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับดี (ไม่ลาออกกลางน)

จุฬาลักษณ์ ฤาพวรรณวิสุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า

1. การรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลมด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า

4. แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจใน

การปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

ยุภา ตรงพิทักษ์กุล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด พบว่า

1. ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัดต่อแรงจูงใจของ Thomas ด้านความปรารถนาความมั่นคงปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและการตอบสนองโดยรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความปรารถนาจะได้รับการตอบสนองจากเพื่อนแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความปรารถนาที่จะมีประสบการณ์ใหม่ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลักษณะโดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด จำแนกตามทฤษฎีจูงใจอยู่ในระดับตรงกับทฤษฎี Y

3. ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด ต่อทฤษฎีจูงใจ Z จำแนกโดยรวมมีลักษณะการจูงใจปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ทำงานในกลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด ในด้านความตั้งใจของการทำงานถือว่ามีพฤติกรรมในการทำงานดี ในด้านความสามัคคีของพนักงานถือว่ามีพฤติกรรมในการทำงานปานกลาง ด้านการขอย้ายและลาออกถือว่ามีพฤติกรรมการทำงานดี ด้านการขาดงาน/มาสายถือว่ามีพฤติกรรมการทำงานดี และด้านแนวโน้มการทำงานต่อไปจนถึงเกษียณถือว่ามีพฤติกรรมในการทำงานปานกลาง

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเรื่องรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรของรีอบบินส์ และเคอร์เตอร์ (วิรัช สงวนวงศ์วาน 2550: 30) ซึ่งกล่าวรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานหรือวัฒนธรรมขององค์กรใหม่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ควรแก่การพิจารณาของผู้บริหารที่จะสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรของตนในปัจจุบันใน 4 รูปแบบ คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม (Ethical Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม (Innovative Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองลูกค้า (Customer-Responsive Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันขององค์กรด้วยใจ (Spiritually and Organization Culture)

นอกจากนี้ยังได้นำเอาทฤษฎีแรงจูงใจทั้ง 3 แนวความคิดคือทฤษฎีความต้องการที่มีคุณลักษณะมุ่งปัจจัยที่การกระตุ้น ปลุกเร้าให้พลังแก่พฤติกรรม โดยใช้แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Hertzberg's Two-Factor Theory) ทฤษฎีกระบวนการที่มีคุณลักษณะมุ่งไม่เพียงแต่ปัจจัยที่กระตุ้นพฤติกรรม แต่จะเป็นกระบวนการ ทิศทาง หรือการเลือกแบบแผนของพฤติกรรมด้วยทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย โดยใช้แนวความคิดของ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ของเอ็ดวิน ล็อค (Edwin Locke) และทฤษฎีเสริมแรงตามแนวคิดของบี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ที่มีคุณลักษณะมุ่งปัจจัยที่จะเพิ่มโอกาสของพฤติกรรมที่ปรารถนาจะเกิดขึ้นซ้ำอีก และลดโอกาสของพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาจะไม่เกิดซ้ำอีก ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นมาเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงเรื่องวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ประกอบด้วย 7 ฝ่าย จำนวนพนักงานทั้งหมด 147 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากทราบ จำนวนประชากร ดังนั้นในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณ (Taro Yamane. 1970: 581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

$$n = \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} = 147 \text{ คน}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้} 5 \%$$

$$n = \frac{147}{1 + 147 (0.05)^2}$$

$$n = 107.50 \cong 108 \text{ คน}$$

เมื่อได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108 คนแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวน 10 % ได้เท่ากับ 12 คนรวมทั้งหมดเป็น 120 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 147 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานแต่ละฝ่ายของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำนวน 7 ฝ่าย และสุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ได้อัตราส่วนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างของแต่ละฝ่าย} &= \frac{\text{ขนาดตัวอย่าง} \times \text{จำนวนพนักงานของแต่ละฝ่าย}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}} \\ &= \frac{120 \times \text{จำนวนพนักงานของแต่ละฝ่าย}}{147} \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน(คน)
1. Accounting and Finance	8	7
2. Actuarial	6	5
3. Banassurance	30	24
4. Corporate service	8	7
5. Group Insurance	76	61
6. IT and Marketing On Line	12	10
7. Office of Management	7	6
รวมทั้งหมด	147	120

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการจับสลากจากรหัสพนักงานจนครบตามจำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่าย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) ประกอบด้วย คำถามที่คำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่เหมาะสม และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) อายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามในบริษัท มีตั้งแต่ 22 ปี จนถึง 48 ปี โดยกำหนดช่วงอายุค่านวดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548: 331)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{48 - 22}{4} \\
 &= 6.5 \cong 7
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุ ดังนี้

2.1 22 - 28 ปี

2.2 29 - 35 ปี

2.3 36 - 42 ปี

2.4 43 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

4.1 โสด

4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนทรัพยากรบุคคลของบริษัทระบุว่ารายได้ต่ำสุด คือ 10,000 บาท และรายได้ 90,000 บาท เป็นรายได้ที่สูงสุดของพนักงาน (ในระดับที่ต่ำกว่าผู้อำนวยการฝ่ายลงมา) โดยกำหนดจำนวนขั้นของข้อมูลคือ 4 ขั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548: 331) คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{90,000 - 10,000}{4} \\
 &= 20,000 \text{ บาท}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

5.2 20,001 – 40,000 บาท

5.3 40,001 – 60,000 บาท

5.4 60,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

6.1 พนักงาน

6.2 พนักงานอาวุโส / หัวหน้าแผนก (Supervisor) / ผู้ช่วยผู้จัดการ

6.3 ผู้จัดการ / ผู้จัดการอาวุโส / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

6.4 ผู้อำนวยการ / ผู้อำนวยการอาวุโส

7. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนทรัพยากรบุคคลของบริษัทพนักงานที่อายุงานต่ำสุด คือ ต่ำกว่าหนึ่งปี และสูงสุดคือ 13 ปี โดยกำหนดจำนวนขั้นของข้อมูลคือ 4 ขั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548: 331) คือ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{13 - 1}{4} \\ &= 3\end{aligned}$$

จากการคำนวณระยะเวลาในการทำงานข้างต้น สามารถแสดงระยะเวลาในการทำงานดังนี้

7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

7.2 4 – 6 ปี

7.3 7 – 9 ปี

7.4 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การโดยเป็นคำถาม ใช้วัดด้านวัฒนธรรมองค์การของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบลักษณะที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนด้านวัฒนธรรมองค์การ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์การเน้นจริยธรรม/ เน้นนวัตกรรม/เน้นการตอบสนองลูกค้า/ เน้นความผูกพันกับองค์กรด้วยใจ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใช้วัดด้านแรงจูงใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดย ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Hertzberg's Two-Factor Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย และ ทฤษฎีการเสริมแรง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ

ลักษณะที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนด้านแรงจูงใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจทฤษฎีสองปัจจัย/ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย/ทฤษฎีเสริมแรง
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบลักษณะพฤติกรรมที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน/ ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ / ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน
5	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
4	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก
3	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
2	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนด้านพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน/ ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม
4.21 – 5.00	ดีที่สุด
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนด้านพฤติกรรมด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำนวน 120 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary method) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงเอกสารของบริษัทประกันชีวิตเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม และความถูกต้องของคำถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มี

ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้หรือความสอดคล้องภายใน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.919
- เน้นจริยธรรม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.750
- เน้นนวัตกรรม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.846
- เน้นการตอบสนองลูกค้า	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.746
- เน้นความผูกพันองค์กรด้วยใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.868
2. แรงจูงใจ		
2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.911
- ปัจจัยจูงใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.879
- ปัจจัยสุขอนามัย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.785
2.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.716
2.3 ทฤษฎีการเสริมแรง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.671
3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.874
- ความสม่ำเสมอและความตั้งใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.654
ในการปฏิบัติงาน		
- การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.854
- แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.731

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 16 ในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ขั้นตอนคือ การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ช่วยสรุปลักษณะที่สำคัญของข้อมูลที่มีอยู่ โดยใช้วิเคราะห์

1.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท จากแบบสอบถามในส่วนของที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจและพฤติกรรมในการทำงานจากแบบสอบถามในส่วนของที่ 2, 3, และ 4 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงหรือสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ช่วยสรุปถึงลักษณะของประชากรโดยใช้ข้อมูลตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 214)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของคะแนน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3, และ 4 โดยใช้สูตร ค่าคะแนนเฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48)

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

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3, และ 4 โดยใช้สูตร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49)

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

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34-35)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย

3.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 109)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท โดยสูตรมีดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550: 114-115) สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test ใช้ในกรณีมีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองประชากร โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ สามารถเขียนได้ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 161)

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

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าMean Square Error mได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 สามารถเขียนได้ ดังนี้ (Keppel. 1982: 153-155)

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 32)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของข้อมูล
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งจะบอกลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัวนั้น โดยความหมายของ ค่า r มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316)

ค่า r	ค่าสัมประสิทธิ์	คำอธิบาย
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	-1 ถึง 1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	0 ถึง 1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	-1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ	0	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ของค่า r กำหนดดังนี้ ถ้าค่า r อยู่ระหว่าง

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานของบริษัทประกันชีวิต

1.1 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศโดยใช้สถิติ Independent t-test

1.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3 การเปรียบเทียบเชิงคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3

2. การทดสอบวัฒนธรรมองค์การ และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ สามารถแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร

- 2.1 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม
- 2.2 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม
- 2.3 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า
- 2.4 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

- 3.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
- 3.2 ทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย
- 3.3 ทฤษฎีการเสริมแรง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงาน

- 4.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
- 4.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ
- 4.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับ
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน
ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
บริษัทประกันชีวิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ตามตารางดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	21.70
หญิง	94	78.30
รวม	120	100.00
2. อายุ		
22 - 28 ปี	52	43.30
29 - 35 ปี	38	31.70
36 - 42 ปี	22	18.30
43 ปี ขึ้นไป	8	6.70
รวม	120	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	5.00
ปริญญาตรี	96	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	18	15.00
รวม	120	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	84	70.00
สมรส / อยู่ด้วยกัน	34	28.30
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2	1.70
รวม	120	100.00
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	53	44.20
20,001 – 40,000 บาท	36	30.00
40,001 – 60,000 บาท	19	15.80
ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป	8	6.70
รวม	120	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงาน	71	59.20
พนักงานอาวุโส/ หัวหน้าแผนก/ ผู้ช่วยผู้จัดการ	21	17.50
ผู้จัดการ/ ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	24	20.00
ผู้อำนวยการ/ ผู้อำนวยการอาวุโส	4	3.30
รวม	120	100.00
7. ระยะเวลาการทำงานในบริษัท		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	71	59.20
4 – 6 ปี	37	30.80
7 – 9 ปี	8	6.70
10 ปีขึ้นไป	4	3.30
รวม	120	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 เพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70

อายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 22 - 28 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 29 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70, อายุระหว่าง 36 - 42 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และอายุ 43 ปี ขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

รายได้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00, รายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และรายได้ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่งระดับพนักงานจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ ตำแหน่งระดับพนักงานอาวุโส/ หัวหน้าแผนก/ ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50, ตำแหน่งระดับผู้จัดการ/ ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และตำแหน่งระดับผู้อำนวยการ/ ผู้อำนวยการอาวุโส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานในบริษัท พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80, ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

เนื่องจากพบว่าอายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัทนั้น มีบางกลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจากจำนวน 120 คน จึงทำการรวมกลุ่มใหม่ของจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามใหม่แสดงตามตารางดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22 - 28 ปี	52	43.30
29 - 35 ปี	38	31.70
36 ปีขึ้นไป	30	25.00
รวม	120	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	102	85.00
สูงกว่าปริญญาตรี	18	15.00
รวม	120	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	84	70.00
สมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	36	30.00
รวม	120	100.00
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	57	47.50
20,001 – 40,000 บาท	36	30.00
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	27	22.50
รวม	120	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงาน	71	59.20
พนักงานอาวุโส/ หัวหน้าแผนก/ ผู้ช่วยผู้จัดการ	21	17.50
ผู้จัดการขึ้นไป	28	23.30
รวม	120	100.00
ระยะเวลาการทำงานในบริษัท		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	71	59.20
4 – 6 ปี	37	30.80
7 ปีขึ้นไป	12	10.00
รวม	120	100.00

จากตาราง 3 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คนใหม่จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

อายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 22 - 28 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 29 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกันหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

รายได้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00, และรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่งระดับพนักงานจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ ตำแหน่งระดับพนักงานอาวุโส/ หัวหน้าแผนก/ ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50, และตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานในบริษัท พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80, และระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม, วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม, วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า และวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ ของพนักงานประกันชีวิต โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม			
1.ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติ อย่างมีจริยธรรม	4.01	.716	ดี
2.บริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับ พนักงาน	3.71	.771	ดี
3.บริษัทมีการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับ พนักงาน	3.81	.704	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมโดยรวม	3.84	.730	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม			
4.บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน	4.10	.691	ดี
5.บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงาน ใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.05	.720	ดี
6.บริษัทยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของ พนักงาน	3.85	.759	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมโดยรวม	4.00	.723	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า			
7.ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและ การปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน	3.80	.826	ดี
8.บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้า	4.25	.651	ดีมาก
9.บริษัทมีการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้า	3.92	.729	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าโดยรวม	3.99	.735	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ			
10.บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ	3.86	.853	ดี
11.บริษัทตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเอง	4.12	.740	ดี
12.บริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่	3.74	.845	ดี
ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจโดยรวม	3.91	.813	ดี

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน สามารถอธิบายแยกตามด้านได้ดังนี้

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ บริษัทมีการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี และบริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนา แนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และบริษัทยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.85 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ บริษัทมีการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอยู่ในระดับดี และผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้า ผ่านการตัดสินใจ และการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทตระหนักในความมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเองอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การอยู่ในระดับดี และบริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

3.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัย

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ			
1.บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดยการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก	3.75	.759	ดี
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.76	.674	ดี
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.69	.754	ดี
4.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน	4.08	.624	ดี
5.ท่านได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน	3.62	.769	ดี
6.ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	4.08	.656	ดี
7.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.82	.657	ดี
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	3.83	.699	ดี
ปัจจัยสุขอนามัย			
8.ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.77	.658	ดี
9.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.28	.565	ดีมาก
10.ท่านมีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของท่านเป็นอย่างดี	4.02	.783	ดี
11.ท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	4.13	.593	ดี
12.ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน	3.43	.839	ดี
13.ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	3.75	.736	ดี
14.บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	3.96	.691	ดี
ปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม	3.91	.695	ดี

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิต มีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัยดังนี้

ปัจจัยจูงใจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน และมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี, ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี, บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดยการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากอยู่ในระดับดี, มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี และการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.76, 3.75, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ปัจจัยสุขอนามัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีอยู่ในระดับดี, มีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานเป็นอย่างดีอยู่ในระดับดี, บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี, มีความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี, ได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับดี, และได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.02, 3.96, 3.77, 3.75 และ 3.43 ตามลำดับ

3.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายได้แก่การยอมรับในเป้าหมาย ผลลัพธ์ส่วนตัว และการป้อนกลับในการทำงานนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
การยอมรับในเป้าหมาย			
1.ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน	4.02	.641	ดี
2.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.64	.731	ดี
การยอมรับในเป้าหมายโดยรวม	3.88	.686	ดี
ผลลัพธ์ส่วนตัว			
3.ท่านจะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย	4.17	.455	ดี
4.ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม	4.05	.500	ดี
ผลลัพธ์ส่วนตัวโดยรวม	4.11	.478	ดี
การป้อนกลับในการทำงาน			
5.ท่านได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	3.89	.658	ดี
6.เมื่อท่านทราบผลการปฏิบัติงานท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานของท่าน	4.23	.498	ดีมาก
การป้อนกลับในการทำงานโดยรวม	4.06	.578	ดี

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ เห็นว่ามีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ดังนี้

ด้านการยอมรับในเป้าหมาย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการยอมรับในเป้าหมายโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โดยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ด้านผลลัพธ์ส่วนตัว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณสมบัติส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้ความ

พยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตามอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านการป้อนกลับในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการป้อนกลับในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเมื่อได้รับการป้อนกลับผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

3.3 ทฤษฎีการเสริมแรง

ทฤษฎีการเสริมแรงได้นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจตามทฤษฎีการเสริมแรง

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
การเสริมแรง			
1.เมื่อท่านมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับค่า ชมเชย /รางวัล	3.58	.718	ดี
2.เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ท่านจะได้รับการขึ้น เงินเดือนที่สูงด้วย	3.43	.950	ดี
3.ท่านทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับค่าชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชา	3.22	.980	ปานกลาง
4.ท่านได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อ หน่ายในการทำงาน	3.77	.807	ดี
การเสริมแรงโดยรวม	3.50	.864	ดี

จากตาราง 7 แสดงว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ เห็นว่ามีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีการเสริมแรง ดังนี้

การเสริมแรง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

รองลงมาคือ เมื่อพนักงานมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลอยู่ในระดับดี, การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงขึ้นอยู่ในระดับดี และการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.43 และ 3.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน, การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ, และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิต โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
1. ท่านลาหยุด ลาป่วย หรือมาสาย น้อยกว่าเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน	3.36	.719	ปานกลาง
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเต็มใจทุกครั้ง	4.02	.628	ดี
3. ท่านเอาใจใส่ต่องานที่ทำและติดตามงานที่ได้ รับมอบหมายอยู่เสมอ	4.09	.594	ดี
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.82	.647	ดี
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
4. ท่านตั้งใจทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป เพราะมีความมั่นคง	3.88	.688	ดี
5. ท่านจะทำงานที่นี่ต่อไป เพราะหัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับพนักงาน	3.85	.885	ดี
6. ท่านไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่นี่	3.58	.958	ดี
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อโดยรวม	3.77	.844	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
7. ท่านต้องการทำงานกับบริษัทจนกระทั่งเกษียณอายุ	3.13	1.107	ปานกลาง
8. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานที่บริษัท	3.48	.925	มาก
9. ท่านมีความรัก และผูกพันที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้	3.88	.740	มาก
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.50	.924	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ เห็นว่ามีความคิดเห็นเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายละเอียดจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานเอาใจใส่ต่องานที่ทำและติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมออยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเต็มใจทุกครั้งอยู่ในระดับดี และพนักงานลาหยุด ลาป่วย หรือมาสาย น้อยกว่าเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายละเอียดจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการตั้งใจทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป เพราะมีความมั่นคงอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ พนักงานจะทำงานที่นี้ต่อไป เพราะหัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับพนักงานอยู่ในระดับดี และพนักงานไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากมีความสุขที่ได้ทำงานที่นี้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายละเอียดจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานมีความรัก และผูกพันที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานที่บริษัทอยู่ในระดับมาก และต้องการทำงานกับบริษัทจนกระทั่งเกษียณอายุอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ด้านเพศ สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของแต่ละเพศในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบความแปรปรวนแสดงดังนี้

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในแต่ละด้านของเพศ

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	Levene's test for Equality of Variance	
	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.002	.961
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	.010	.920
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	.042	.838

จากตาราง 9 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.961 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.920 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.838 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละเพศในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เมื่อทราบว่าความแปรปรวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับเพศของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศ

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับเพศ

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับเพศของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับเพศ

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับเพศ

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับเพศของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับเพศ

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับเพศ

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน
ชีวิตจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	t	df	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.82	.492	-.052	118	.958
	หญิง	3.83	.493			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ชาย	3.81	.725	.313	118	.755
	หญิง	3.76	.699			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ชาย	3.56	.804	.526	118	.600
	หญิง	3.48	.752			

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานจำแนกตามเพศ พบว่า

ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.958 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศ ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.755 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.600 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านอายุ สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่า
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
Analysis of Variance) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene
test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ
ปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบความแปรปรวนแสดงดังนี้

ตาราง 11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตในแต่ละด้านของอายุ

พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	Levene Statistics	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.620	2	117	.540
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	.020	2	117	.980
แนวโน้มพฤติกรรมกรทำงาน	.024	2	117	.977

จากตาราง 11 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.540 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.980 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

แนวโน้มพฤติกรรมกรทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.977 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุในด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อทราบว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาค่าเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุ

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุ

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับอายุของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับอายุ

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับอายุ

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับอายุ

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุ

การทดสอบสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า.05 ซึ่งถ้าสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	t-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.018	2	.009	.036	.965
	ภายในกลุ่ม	28.641	117	.245		
	รวม	28.658	119			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ระหว่างกลุ่ม	.720	2	.360	.728	.485
	ภายในกลุ่ม	57.901	117	.495		
	รวม	58.621	119			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.922	2	2.461	4.501*	.013
	ภายในกลุ่ม	63.964	117	.547		
	รวม	68.885	119			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

ตาราง 12 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.965 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.485 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.013 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ		22-28 ปี	29-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.39	3.36	3.84
22-28 ปี	3.39	-	-0.03 (.843)	-.45* (.009)
29-35 ปี	3.36		-	-.48* (.008)
36 ปีขึ้นไป	3.84			-

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามอายุพบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีค่า Sig.เท่ากับ.009 ซึ่งน้อยกว่า.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

2. พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีค่า Sig.เท่ากับ.008 ซึ่งน้อยกว่า.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ.48

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ด้านระดับการศึกษา สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในแต่ละด้านของระดับการศึกษา

พฤติกรรมปฏิบัติงาน	Levene's test for Equality of Variance	
	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.003	.959
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	.150	.699
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	3.271	.073

จากตาราง 14 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig.เท่ากับ.959 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่า Sig.เท่ากับ.699 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่า Sig.เท่ากับ.073 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เมื่อทราบว่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับระดับการศึกษา

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับระดับการศึกษา

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับระดับการศึกษา

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน
ชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับ การศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	t	df	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจใน การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า/ ปริญญาตรี	3.84	.489	.789	118	.432
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.74	.506			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ต่ำกว่า/ ปริญญาตรี	3.80	.700	1.038	118	.323
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.61	.730			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่า/ ปริญญาตรี	3.50	.793	.301	118	.764
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.44	.560			

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.432 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับ
การศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.323 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.764 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านสถานภาพสมรส สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบความแปรปรวนแสดงดังนี้

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในแต่ละด้านของสถานภาพสมรส

พฤติกรรมปฏิบัติงาน	Levene's test for Equality of Variance	
	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.094	.760
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	1.615	.206
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	1.704	.194

จากตาราง 16 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.760 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.206 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.194 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เมื่อทราบว่าความแปรปรวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับสถานภาพสมรสของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับสถานภาพสมรส

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับสถานภาพสมรสของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับสถานภาพสมรส

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับสถานภาพสมรสของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับสถานภาพสมรส

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ถ้าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน
ชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส

พฤติกรรมการทำงาน	สถาน ภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	t	df	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจใน การปฏิบัติงาน	โสด	3.85	.484	.824	118	.411
	ไม่โสด	3.77	.509			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	โสด	3.80	.630	.670	118	.504
	ไม่โสด	3.70	.854			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	โสด	3.47	.731	-.749	118	.455
	ไม่โสด	3.57	.830			

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.411 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับ
สถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.504 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.455 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ด้านรายได้ สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่า
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
Analysis of Variance) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene
test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของรายได้ในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของรายได้ในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่
แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของแต่ละรายได้ในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของรายได้ในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของรายได้ในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของรายได้ในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของรายได้ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของรายได้ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของรายได้ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในแต่ละด้านของรายได้

พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	Levene Statistics	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1.056	2	117	.351
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	1.359	2	117	.261
แนวโน้มพฤติกรรมกรทำงาน	.781	2	117	.460

จากตาราง 18 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.351 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของรายได้ในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.261 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของรายได้ในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

แนวโน้มพฤติกรรมกรทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.460 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของรายได้ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อทราบว่าคุณแปรปรวนของรายได้ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาค่าเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับรายได้ของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับรายได้

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับรายได้

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับรายได้ของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับรายได้

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับรายได้

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับรายได้ของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับรายได้

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับรายได้

การทดสอบสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งถ้าสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามรายได้

พฤติกรรมปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	t-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.348	2	.174	.719	.489
	ภายในกลุ่ม	28.310	117	.242		
	รวม	28.658	119			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ระหว่างกลุ่ม	.093	2	.047	.093	.911
	ภายในกลุ่ม	58.528	117	.500		
	รวม	58.621	119			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.808	2	.404	.695	.501
	ภายในกลุ่ม	68.077	117	.582		
	รวม	68.885	119			

ตาราง 19 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.489 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับรายได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.911 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับรายได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่า Sig.เท่ากับ.501 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับรายได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เนื่องจากพฤติกรรมด้านต่างๆไม่ขึ้นกับรายได้ผู้วิจัยจึงไม่ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนต่อ

ด้านตำแหน่งงาน สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตในแต่ละด้านของตำแหน่งงาน

พฤติกรรมกาปฏิบัติงาน	Levene Statistics	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	2.668	2	117	.074
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	.816	2	117	.445
แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงาน	.145	2	117	.865

จากตาราง 20 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig.เท่ากับ.074 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่า Sig.เท่ากับ.445 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.865 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานในด้านแนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อทราบว่าคุณค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบหาค่าเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับตำแหน่งงาน

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับตำแหน่งงาน

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานขึ้นกับตำแหน่งงาน

การทดสอบสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า.05 ซึ่งถ้าสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant

Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	t-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.138	2	.069	.283	.754
	ภายในกลุ่ม	28.520	117	.244		
	รวม	28.658	119			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.023	.046	.956
	ภายในกลุ่ม	58.576	117	.501		
	รวม	58.621	119			
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.434	2	.717	1.244	.292
	ภายในกลุ่ม	67.451	117	.577		
	รวม	68.885	119			

ตาราง 21 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.745 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.956 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.292 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เนื่องจากพฤติกรรมด้านต่างๆไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานผู้วิจัยจึงไม่ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนต่อ

ด้านระยะเวลาการทำงานในบริษัท สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

1.1 ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_0 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อแตกต่างกัน

1.3 ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมกรปฏิบัติของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในแต่ละด้านของระยะเวลาการทำงานในบริษัท

พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	Levene Statistics	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	2.245	2	117	.110
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	.088	2	117	.916
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	.214	2	117	.807

จากตาราง 22 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ .110 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.916 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่แตกต่างกัน

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.807 ซึ่งค่ามากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทในด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อทราบว่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในบริษัทไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นขั้นต่อไป

1.1 ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทของพนักงานหรือไม่

H_0 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

H_1 : ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

1.2 การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทของพนักงานหรือไม่

H_0 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

H_1 : การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

1.3 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทของพนักงานหรือไม่

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท

การทดสอบสมมติฐานจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าSig.มีค่าน้อยกว่า.05 ซึ่งถ้าสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในบริษัท

พฤติกรรมกาปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	t-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.203	2	.101	.417	.660
	ภายในกลุ่ม	28.455	117	.243		
	รวม	28.658	119			
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.336	2	.668	1.364	.260
	ภายในกลุ่ม	57.285	117	.490		
	รวม	58.621	119			
แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.072	2	.536	.925	.399
	ภายในกลุ่ม	68.813	117	.580		
	รวม	68.885	119			

ตาราง 23 พบว่าความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.660 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.260 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.399 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า แนวโน้มพฤติกรรมกาทำงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

เนื่องจากพฤติกรรมด้านต่างๆไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัทผู้วิจัยจึงไม่ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนต่อ

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นจริยธรรม	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	.243**	.007	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.บริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงาน	.056	.540	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3.บริษัทมีการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน	.013	.886	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้าน	.130	.158	ไม่มีความสัมพันธ์	-

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 24 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.158 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.130 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.007 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.243 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.540 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.886 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

วัฒนธรรมองค์การ เน้นจริยธรรม	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อ พนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม	.394**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.บริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการ ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับ พนักงาน	.206*	.024	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.บริษัทมีการสื่อสารในด้านความ คาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับ พนักงาน	.283**	.002	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.372**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 25 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.372 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมดีขึ้น จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.394 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.024 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการฝึกอบรม เรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.206 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.002 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.283 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานที่ดีขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมและพฤติกรรม
การปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นจริยธรรม	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อ พนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม	.429**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
2.บริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการ ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับ พนักงาน	.114	.214	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3.บริษัทมีการสื่อสารในด้านความ คาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับ พนักงาน	.247**	.007	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.328**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 26 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.214 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.007 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.247 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าSig.มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นนวัตกรรม	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
4.บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่ม สร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้ เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน	.217*	.017	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.บริษัทให้ความสำคัญกับการ พัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงาน ใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	.080	.382	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6.บริษัทยอมรับความคิดเห็นที่ แตกต่างและหลากหลายของ พนักงาน	.113	.218	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้าน	.159	.083	ไม่มีความสัมพันธ์	-

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 27 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.083 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.017 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.217 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.382 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.218 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

วัฒนธรรมองค์การ เน้นนวัตกรรม	พฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
4.บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่ม สร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้ เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน	.348**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.บริษัทให้ความสำคัญกับการ พัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงาน ใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	.289**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
6.บริษัทยอมรับความคิดเห็นที่ แตกต่างและหลากหลายของ พนักงาน	.290**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.362**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 28 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมกับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.362 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการพัฒนาหรือการที่เน้นนวัตกรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.348 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.289 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.290 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมและพฤติกรรม
การปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นนวัตกรรม	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
4.บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่ม สร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้ เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน	.268**	.003	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.บริษัทให้ความสำคัญกับการ พัฒนา แนวคิดหรือการดำเนินงาน ใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	.164	.073	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6.บริษัทยอมรับความคิดเห็นที่ แตกต่างและหลากหลายของ พนักงาน	.263**	.004	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.272**	.002	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 29 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.002 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.272 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่เน้นนวัตกรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้าน แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ในหน่วยงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.003 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิด ความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรม การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.268 ซึ่งมี ความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้ อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมี พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุง การปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.073 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรม การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.004 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.263 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานดีขึ้นจะมี พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นการตอบสนองลูกค้า	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
7.ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการ ปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน	.176	.055	ไม่มีความสัมพันธ์	-
8.บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มี คุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า	.269**	.003	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
9.บริษัทมีการกำหนดกรอบงาน ให้กับพนักงานในการสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้า	.092	.317	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้าน	.214*	.019	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 30 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ากับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.019 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.214 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.055 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.003 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.269 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.317 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

วัฒนธรรมองค์การ เน้นการตอบสนองลูกค้า	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
7.ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ มุ่งลูกค้า ผ่านการตัดสินใจ และการ ปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน	.301**	.001	มีความสัมพันธ์	-
8.บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มี คุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า	.317**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
9.บริษัทมีการกำหนดกรอบงาน ให้กับพนักงานในการสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้า	.198*	.030	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำมาก	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.330**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 31 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ากับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.330 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.301 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.317 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.030 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.198 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ห้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าและพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นการตอบสนองลูกค้า	พฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
7.ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ มุ่งลูกค้า ผ่านการตัดสินใจ และการ ปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน	.212**	.020	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
8.บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มี คุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า	.325**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
9.บริษัทมีการกำหนดกรอบงาน ให้กับพนักงานในการสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้า	.075	.416	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้าน	.243**	.007	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 32 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.007 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.243 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่เน้นการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.020 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและ การปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรม การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.212 ซึ่ง มี ความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ผู้บริหาร มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนดีขึ้นจะมี พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามี ค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.325 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พบว่ามี ค่าSig.เท่ากับ.416 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

วัฒนธรรมองค์การ	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
10.บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ	.128	.165	ไม่มีความสัมพันธ์	-
11.บริษัทตระหนักในคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเอง	.153	.094	ไม่มีความสัมพันธ์	-
12.บริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่	.093	.314	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวมด้าน	.146	.111	ไม่มีความสัมพันธ์	-

จากตาราง 33 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.111 ซึ่งมากกว่า.05 นั้น

คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.165 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.094 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.314 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

วัฒนธรรมองค์การ	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
10.บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ	.399**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
11.บริษัทตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเอง	.277**	.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
12.บริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่	.277**	.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.379**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 34 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.379 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์กร พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.399 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์กรดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.002 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.002 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันกับองค์กรด้วยใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันกับองค์กรด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจและพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์การ เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ	พฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
10.บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ	.260**	.004	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
11.บริษัทตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเอง	.297**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
12.บริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่	.218*	.017	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.305**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 35 พบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.305 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.004 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.297 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.017 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.218 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้พนักงานสามารถ

แสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ซึ่งจะมีพฤติกรรมการทำงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิต

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้าน
ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความ
ตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความ
ตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson
Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการ
ทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความ
สม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดย การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก	.250**	.006	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชา	.303**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	.201*	.028	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
4.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม และเรียนรู้งาน	.363**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.ท่านได้รับยกย่องในผลสำเร็จของ การปฏิบัติงาน	.170	.064	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6.ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	.420**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
7.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงาน	.374**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.393**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 36 พบว่าปัจจัยเชิงใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความ
ตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความ

สม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.393 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.006 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.250 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.303 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.028 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.201 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.363 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมี

ความรู้สึกว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.064 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.374 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

ทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยเชิงใจ	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดย การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก	.370**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชา	.420**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	.521**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
4.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม และเรียนรู้งาน	.328**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.ท่านได้รับยกย่องในผลสำเร็จของ การปฏิบัติงาน	.463**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
6.ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	.566**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
7.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงาน	.489**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.610**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับสูง	ทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 37 พบว่าปัจจัยเชิงใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ มีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.610 ซึ่งมีความสัมพันธ์ใน

ระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าปัจจัยเชิงจิตขั้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นมาก และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.370 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.521 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับยกย่อง

ในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.463 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.566 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.489 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตและพฤติกรรมการทำงาน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยเชิงจิต	พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดย การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก	.128*	.047	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำมาก	ทางเดียวกัน
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชา	.295**	.001	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	.385**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
4.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม และเรียนรู้งาน	.328**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.ท่านได้รับยกย่องในผลสำเร็จของ การปฏิบัติงาน	.375**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
6.ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	.456**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
7.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงาน	.388**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.462**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 38 พบว่าปัจจัยเชิงจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยเชิงจิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.462 ซึ่งมี

ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงานดีขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.047 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.182 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.295 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกละผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.385 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มนำพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.375 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรับการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานดีขึ้นจะพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.456 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรับการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.388 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรับการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
8.ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	.350**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
9.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	.418**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
10.ท่านมีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของท่านเป็นอย่างดี	.427**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
11.ท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	.360**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
12.ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน	-.014	.883	ไม่มีความสัมพันธ์	-
13.ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.235**	.010	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
14.บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	.259**	.004	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.404**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 39 พบว่าปัจจัยสุขอนามัยของกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.404 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการมีสุขอนามัยดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.350 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.418 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ

ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.883 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.010 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.235 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การประกาศนโยบายในทุก ๆ ด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.004 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.259 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

ทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยสุขอนามัย	พฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
8.ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	.508**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
9.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	.331**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
10.ท่านมีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของท่านเป็นอย่างดี	.561**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
11.ท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	.364**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
12.ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน	.324**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
13.ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.516**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
14.บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	.228*	.012	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.587**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 40 พบว่าปัจจัยสุขอนามัยกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.587 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปัจจัยสุขอนามัยดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.508 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการความมั่นคงในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.331 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.561 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.364 ซึ่งมีความสัมพันธ์ใน

ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.324 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.516 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.228 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยและพฤติกรรมการทำงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยสุขอนามัย	พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
8.ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	.434**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
9.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	.294**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
10.ท่านมีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของท่านเป็นอย่างดี	.416**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
11.ท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	.300**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
12.ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน	.280**	.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
13.ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.468**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
14.บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน	.301**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.512**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 41 พบว่าปัจจัยสุขอนามัยกับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.512 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.434 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.294 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.300 ซึ่งมีความสัมพันธ์ใน

ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.002 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.280 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การประกาศนโยบายในทุก ๆ ด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.301 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการกำหนดเป้าหมาย	พฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
1.ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน	.361**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	.214*	.019	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านจะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย	.357**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
4.ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม	.413**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
5.ท่านได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	.314**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
6.เมื่อท่านทราบผลการปฏิบัติงานท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานของท่าน	.398**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.417**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 42 พบว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.417 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกัน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.361 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.019 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.214 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.357 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรค พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.413 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความสามารถทำงานให้ บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับ ทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความ สม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.314 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการ ปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดง ว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.398 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่ จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการ ตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

H_1 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจ ทำงานที่บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

พฤติกรรมการกำหนดเป้าหมาย	พฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน	.237**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	.220*	.016	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านจะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย	.165	.072	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4.ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม	.177	.053	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5.ท่านได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	.388**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
6.เมื่อท่านทราบผลการปฏิบัติงาน ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานของ ท่าน	.260**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.349**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 43 พบว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.349 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.237 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.016 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.220 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.072 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรค พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.053 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.388 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงาน พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมี พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการ ทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมการทำงาน
ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	พฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน	.319**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	.311**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านจะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย	.197*	.031	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก	ทางเดียวกัน
4.ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม	.222*	.015	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
5.ท่านได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย	.326**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
6.เมื่อท่านทราบผลการปฏิบัติงานท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานของท่าน	.196*	.032	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.383**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 44 พบว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.383 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่

การกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกัน พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.319 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.311 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.031 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.197 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรค พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.015 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.222 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.326 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับทราบผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.032 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.196 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. ทฤษฎีการเสริมแรง

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการเสริมแรงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติSig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการเสริมแรง	พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
1.เมื่อท่านมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมักจะได้รับคำชมเชย/รางวัล	.288**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นท่านจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงด้วย	.086	.351	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3.ท่านทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	.120	.191	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4.ท่านได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน	.455**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.305**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 45 พบว่าทฤษฎีการเสริมแรงกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าSig.เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.305 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการเสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดี มัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัล พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.001 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดง

ว่าการมีความประพฤติกและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการมีความประพฤติกและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้ รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูง พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.351 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดง ว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.191 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อน่วยในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อน่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.455 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการได้ใช้ความหลากหลายของ ทักษะในงาน จึงไม่เปื้อน่วยในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน ชีวิตด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการเสริมแรงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงาน ที่บริษัทต่อ

H_1 : ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่ บริษัทต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ

ทฤษฎีการเสริมแรง	พฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.เมื่อท่านมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมักจะได้รับความชมเชย/รางวัล	.432**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
2.เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นท่านจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงด้วย	.378**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	.313**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
4.ท่านได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน	.433**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.524**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 46 พบว่าทฤษฎีการเสริมแรงกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.524 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการ

เสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัล พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.432 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูง พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.378 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.313 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน พบว่ามีค่าSig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.433 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทฤษฎีการเสริมแรงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig.มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการเสริมแรงและพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ทฤษฎีการเสริมแรง	พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.เมื่อท่านมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมักจะได้รับความชมเชย/รางวัล	.337**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
2.เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นท่านจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงด้วย	.333**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	ทางเดียวกัน
3.ท่านทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	.137	.136	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4.ท่านได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน	.482**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน
รวมด้าน	.427**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง	ทางเดียวกัน

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

จากตาราง 47 พบว่าทฤษฎีการเสริมแรงกับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการเสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัล พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.337 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูง พบว่ามีค่าSig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.333 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.136 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อนหนายในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อนหนายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.482 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ตาราง 48 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติ
-เพศด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศ	t-test
-เพศด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ยอมรับสมมติฐานการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับเพศ	t-test
-เพศด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ยอมรับสมมติฐานแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับเพศ	t-test
-อายุด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุ	F-test
-อายุด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ยอมรับสมมติฐานการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับอายุ	F-test
-อายุด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุ	F-test
-ระดับการศึกษาด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา	t-test
-ระดับการศึกษาด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ยอมรับสมมติฐานการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา	t-test

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ตาราง 49 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติ
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation

ตาราง 49 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติ
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าด้านแนวโน้มนวัตกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มนวัตกรรมการทำงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจด้านแนวโน้มนวัตกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มนวัตกรรมการทำงาน	Pearson correlation

สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิต

ตาราง 50 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติ
1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก		
-ปัจจัยจูงใจด้านความสม่ำเสมอและ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยจูงใจมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-ปัจจัยจูงใจด้านการตั้งใจทำงานที่ บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยจูงใจมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-ปัจจัยจูงใจด้านแนวโน้มพฤติกรรมการ ทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยจูงใจมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation
-ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสม่ำเสมอ และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยสุขอนามัยมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-ปัจจัยสุขอนามัยด้านการตั้งใจทำงาน ที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยสุขอนามัยมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-ปัจจัยสุขอนามัยด้านแนวโน้ม พฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยสุขอนามัยมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation

ตาราง 50 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติ
2. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย		
-ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation
3. ทฤษฎีการเสริมแรง		
-ทฤษฎีการเสริมแรงด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Pearson correlation
-ทฤษฎีการเสริมแรงด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	Pearson correlation
-ทฤษฎีการเสริมแรงด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐานทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	Pearson correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต” เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การแก้ปัญหา การจัดการทางเชิงกลยุทธ์ และการจัดการทางทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท
2. วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
3. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 7 ฝ่าย จำนวนพนักงานทั้งหมด 147 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ดังนั้นในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณ (Taro Yamane, 1970: 581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวน 10 % ได้เท่ากับ 12 คน รวมทั้งหมดเป็น 120 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 147 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานแต่ละฝ่ายของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำนวน 7 ฝ่าย และสุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการจับสลากจากรหัสพนักงานจนครบตามจำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) ประกอบด้วยคำถามที่คำตอบ

ให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่เหมาะสม และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การใช้วัดด้านวัฒนธรรมองค์การของพนักงานบริษัทประกันชีวิตลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบลักษณะที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใช้วัดด้านแรงจูงใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย และทฤษฎีการเสริมแรง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบลักษณะที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบลักษณะพฤติกรรมที่ตรงกับตนเอง และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำนวน 120 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary method) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงเอกสารของบริษัทประกันชีวิตเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม และความถูกต้องของคำถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้หรือความสอดคล้องภายใน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 34) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.919
- เน้นจริยธรรม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.750
- เน้นนวัตกรรม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.846
- เน้นการตอบสนองลูกค้า	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.746
- เน้นความผูกพันองค์การด้วยใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.868
2. แรงจูงใจ		
2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.911
- ปัจจัยจูงใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.879
- ปัจจัยสุขอนามัย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.785
2.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.716
2.3 ทฤษฎีการเสริมแรง	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.671
3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.874
- ความสม่ำเสมอและความตั้งใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.654
ในการปฏิบัติงาน		
- การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.854
- แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.731

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส

สำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 16 ในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ขั้นตอนคือ การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ช่วยสรุปลักษณะที่สำคัญของข้อมูลที่มีอยู่ โดยใช้วิเคราะห์

1.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจ และพฤติกรรมในการทำงาน จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3, และ 4 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงหรือสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ช่วยสรุปถึงลักษณะของประชากรโดยใช้ข้อมูลตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัทและอายุงาน

2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิตเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต จำนวน 120 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 เพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 อายุระหว่าง 22 - 28 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 29 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 สถานภาพโสดจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกันหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00, และรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ ตำแหน่งระดับพนักงานจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ ตำแหน่งระดับพนักงานอาวุโส/ หัวหน้าแผนก/ ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50, และตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือระยะเวลาการทำงาน 4 - 6 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80, และระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การในด้านต่างๆ พบว่า

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ บริษัทมีการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี และบริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ บริษัทให้ความสำคัญ

กับการพัฒนา แนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และบริษัท ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.85 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ บริษัทมีการ กำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอยู่ในระดับดี และผู้บริหารมี การถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้า ผ่านการตัดสินใจ และการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทตระหนักในความมี คุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเองอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาว และความสำเร็จขององค์การอยู่ในระดับดี และบริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.74 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

ปัจจัยจูงใจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและ เรียนรู้งาน และมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.08 รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี, ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่ ในระดับดี, บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดยการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากอยู่ในระดับดี, มี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี และการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.76, 3.75, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ปัจจัยสุขอนามัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับดี ซึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่

ดีอยู่ในระดับดี, มีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานเป็นอย่างดีอยู่ในระดับดี, บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี, มีความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี, ได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับดี, และได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.02, 3.96, 3.77, 3.75 และ 3.43 ตามลำดับ

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

ด้านการยอมรับในเป้าหมาย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการยอมรับในเป้าหมายโดยรวมในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณบริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ด้านผลลัพธ์ส่วนตัว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณผลลัพธ์ส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตามอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านการป้อนกลับในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการป้อนกลับในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ จะพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเมื่อได้รับการป้อนกลับผลการการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ได้รับทราบผลการการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ทฤษฎีการเสริมแรง

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าคุณได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ เมื่อพนักงานมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลอยู่ในระดับดี, การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงขึ้นอยู่ในระดับดี และการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.43 และ 3.22 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงาน

ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานเอาใจใส่ต่องานที่ทำและติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมออยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจทุกครั้งอยู่ในระดับดี และพนักงานลาหยุด ลาป่วย หรือมาสาย น้อยกว่าเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการตั้งใจทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป เพราะมีความมั่นคงอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การจะทำงานที่นี้ต่อไป เพราะหัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับพนักงานอยู่ในระดับดี และพนักงานไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากมีความสุขที่ได้ทำงานที่นี้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานมีความรัก และผูกพันที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ การแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานที่บริษัทอยู่ในระดับมาก และต้องการทำงานกับบริษัทจนกระทั่งเกษียณอายุอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.13 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท จากการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เพศ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานไม่ขึ้นกับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

อายุ กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ.45 และพนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ.48

ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สถานภาพสมรส กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

รายได้ กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ตำแหน่งงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ระยะเวลาการทำงานในบริษัท กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
2. ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05
3. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .243 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.372 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.394 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าคุณผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.206 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานที่ดีขึ้นจะมี
พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.283 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานที่ดีขึ้น จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการบริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.247 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig.เท่ากับ.083 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.217 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.362 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการเน้นนวัตกรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.348 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.289 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.290 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.272 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการ

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.268 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.263 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.214 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.269 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.330 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.301 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจ และการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.317 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.198 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.243 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการพัฒนาองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.212 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการบริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.325 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.379 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.399 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.305 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.297 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของพนักงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.218 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

ปัจจัยจูงใจ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.374 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยงานใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.610 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าปัจจัยงานใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นมาก และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.370 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.521 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า

พนักงานมีความรู้สึกว่าการมีโอกาสที่ได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.463 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.566 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.489 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.462 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการจูงใจดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานดีขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.182 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นน้อยมาก

ผลงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .295 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าการลงงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานดีงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ.385 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมี
ความรู้สึกว่าการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้ม
พฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีโอกาสดังกล่าวได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีโอกาสดังกล่าวได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกา
ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.375 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า
พนักงานมีความรู้สึกรว่าการได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกา
ปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
(r) เท่ากับ.456 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า
พนักงานมีความรู้สึกว่าการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้าน
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.388 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัย กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.404 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปัจจัยสุขอนามัยดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.350 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมั่นคงในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.418 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความ

สม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.235 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.259 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศนโยบายในทุกๆ ด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.587 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการปัจจัยสุขอนามัยดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.508 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการความมั่นคงในหน้าที่การงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.331 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.561 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่าพนักงานมีความรู้ดีกว่าผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.364 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้ดีกว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.324 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้ดีกว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.516 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้ดีกว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.228 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้ดีกว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.512 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้ดีกว่าปัจจัยสุขอนามัยดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

เท่ากับ.434 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.294 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของพนักงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการตั้งใจทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.300 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.280 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรมดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การประกาศนโยบายในทุกๆ ด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.301 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนดี ขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต สามารถแยกออกกรายด้านได้ดังนี้

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.417 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.361 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.214 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.357 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.413 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

การได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.314 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.398 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.349 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.237 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.220 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.388 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.383 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกว่าการกำหนดเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.319 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกันดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.311 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.197 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.222 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการใช้ความสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.326 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.196 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ทราบผลการปฏิบัติงานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. ทฤษฎีการเสริมแรงกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตสามารถแยกออกรายด้านได้ดังนี้

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.305 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึว่าการเสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อน่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.455 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อน่วยในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.524 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกรว่าการเสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายข้อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.432 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.378 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงดีขึ้น จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.313 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อนหนายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.433 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เปื้อนหนายในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อเพิ่มขึ้นปานกลาง

ทักษะการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานรู้สึกรู้ว่าการเสริมแรงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถอธิบายแยกตามรายชื่อได้ดังนี้

การมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมัก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.337 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมาก จะได้รับคำชมเชย/รางวัลดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.333 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เป็อหน่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.482 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน จึงไม่เป็อหน่วยในการทำงานดีขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

เพศ - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับเพศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับการวิจัยของนุชรา โพธิ์งาม (2549: 74) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานในด้านการขาดงาน และเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุ - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงานและด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อไม่ขึ้นกับอายุ ส่วนด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานขึ้นกับอายุโดยที่พนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ.45 และพนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ.48 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับพิบูล ฑีปะपाल (2550: 34) ที่กล่าวว่าจากการที่คนมีอายุเพิ่มมากขึ้น การเข้า-ออกจางานจะมีแนวโน้มลดลง เพราะโอกาสที่จะหางานใหม่มีทางเลือกน้อยลง นอกจากนั้น การอยู่ในองค์กรนานๆ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับค่าจ้างสูงขึ้น รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ จะ

มีมากขึ้น เช่น วันลาหยุดพักผ่อน และบำเหน็จบำนาญจะได้รับเพิ่มขึ้นอีกด้วย เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความมั่นคงในงานมากกว่า

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌนพลพงษ์ เสาะสมบุญ (2549: 110) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สถานภาพสมรส - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับสถานภาพสมรส ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550: 96) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยายภาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

รายได้ - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับรายได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุปผามาลา (หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550: 97; อ้างอิงจากอัจฉรา บุปผามาลา.) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ารายได้ของพนักงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ตำแหน่งงาน - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการปฏิบัติงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับตำแหน่งงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌนพลพงษ์ เสาะสมบุญ (2549: 110) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ระยะเวลาการทำงานในบริษัท - พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและตั้งใจในการทำงาน, ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ไม่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานในบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับกัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548: 70) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอ พบว่าพนักงานบริษัททอที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

2. วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม, วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม, วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า และวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ ของพนักงานประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เนื่องจากบริษัทเพิ่งเปิดดำเนินงานมาไม่นาน บริษัทยังไม่มีกลไกการดำเนินงานที่ทำให้พนักงานเข้าใจเรื่องของจริยธรรมอย่างดีพอ เช่น มีการฝึกอบรม การสื่อสารที่ดี และรวมถึงให้ พนักงานเปิดเผยหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่มีจริยธรรมโดยไม่ต้องเกรงกลัวภัยใดๆ เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อและด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เนื่องจากบริษัทเพิ่งเปิดดำเนินงานมาไม่นาน บริษัทยังขาดการกระตุ้นพนักงานให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการทำงาน และจากการที่สินค้าของบริษัทคืองานบริการ จึงทำให้พนักงานขาดเป็นอิสระในการกำหนดวิธีปฏิบัติงาน และการใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานแต่ละวัน

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้าโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้า ผ่านการตัดสินใจ และการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน, บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และบริษัทมีการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเน้นการตอบสนองลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปราณี วิจิตรจิตเลิศ (ณพลพงษ์

เสาะสมบุรณ์. 2549: 11; อ้างอิงจากปราณี วิจิตรจิตเลิศ.) ที่กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การในทางบวกเชิงสร้างสรรค์ มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานบุคคลและองค์การ

วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จากการที่เป็นบริษัทเพิ่งเปิดดำเนินงานมาไม่นานและพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จึงเป็นเหตุให้พนักงานยังมีความผูกพันกับองค์การด้วยใจน้อย

3. แรงจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย และทฤษฎีการเสริมแรง ของพนักงานประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ดังนี้

ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงานในระดับต่ำ ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อในระดับสูง และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ปัจจัยจูงใจประกอบไปด้วย บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน, การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก, ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา, ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน, การได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการทำงาน, การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความงานพึงพอใจ การที่จะจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องตอบสนองความพึงพอใจภายในหรือทางจิตใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจก่อน และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2550: 212 ; อ้างอิงจาก ร็อบบินส์ และเคอร์เตอร์) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงวุฒิ แก้วกรม (ยุพา ตรงพิทักษ์กุล. 2550: 186 ; อ้างอิงจากทรงวุฒิ แก้วกรม) ว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้านปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะจูงใจในการทำงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ จุฬาลักษณ์ ฤาพวรรณวิสุทธิ (2550: 157) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม พบว่าความพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อในระดับต่ำ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์การให้ทราบโดยทั่วกัน, การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ทำการปฏิบัติงานอยู่, การใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย, การที่สามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม, การได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และการได้รับทราบผลการปฏิบัติงานท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับการทำงานในองค์การต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารควรประกาศเป้าหมายโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายเพื่อผลสำเร็จของงาน ร็อบบินส์ และเคาล์เตอร์ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550: 215 ; อ้างอิงจากร็อบบินส์ และเคาล์เตอร์) กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง และมีความยากลำบาก หรือมีความท้าทายที่จะทำได้ จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นแก่พนักงานและจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายโดยทั่วไป

ทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อในระดับปานกลาง และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ร็อบบินส์ และเคาล์เตอร์ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550: 215 ; อ้างอิงจากร็อบบินส์และเคาล์เตอร์) กล่าวว่าผู้บริหารควรใช้การเสริมแรงจูงใจต่างๆ ในทางบวก เช่น Commission ในอัตราก้าวหน้า ให้รางวัลพิเศษ ยกย่องชมเชย ส่วนการจูงใจในทางลบ เช่นการตำหนิและการลงโทษแบบต่างๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต เพื่อนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผน พัฒนาการบริหารบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารองค์การควรมีการวางแผนในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์การในระยะยาว เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นว่าองค์การอาจประสบปัญหาเรื่องของการหมุนเวียนของพนักงานค่อนข้างสูง ดังนั้นองค์การควรมีการดำเนินการในด้านทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรตระหนักและมีความเข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานที่มีอายุ 22-28 ปี ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ขององค์การ เนื่องจากพนักงานในกลุ่มนี้มีความพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานขององค์การ โดยการสร้างบรรยากาศขององค์การให้เหมาะสม เช่น ให้พนักงานสามารถใส่เสื้อโปโล และกางเกงยีนส์มาทำงานได้ในวันศุกร์ เป็นต้น

1.2 ควรมีการพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ทั้งนี้ เพราะระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ดีจะดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์การในและมีความผูกพันกับองค์การในระยะยาว

2. วัฒนธรรมองค์การผู้บริหารควรส่งเสริมให้องค์การมีวัฒนธรรมในองค์การที่ดีมากยิ่งขึ้นดังนี้

2.1 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม ควรมีการอบรมฝึกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมถึงควรมีการสื่อสารถึงความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

2.2 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานในการใช้ความริเริ่มในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนา แนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านความคิดสร้างสรรค์ และปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมองค์การ อันจะเป็นประโยชน์กับองค์การต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

2.3 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์การให้สามารถมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยเลือกรับพนักงานซึ่งต้องพิจารณาถึง

บุคลิกภาพและทัศนคติที่มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น และความอดทน รวมถึงการมีทักษะในการฟังที่ดี เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอและความตั้งใจในการทำงาน ด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

2.4 วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจ ผู้บริหารควรพิจารณาให้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ ทักษะความชำนาญให้กับพนักงาน รวมไปถึงควรสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การเอาใจใส่ในงานและมุ่งมั่นที่จะใช้ความสามารถเพื่อองค์การ รวมถึงการสร้างความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์การกับพนักงาน โดยใช้วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์การด้วยใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ และด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

3. แรงจูงใจผู้บริหารควรส่งเสริมให้องค์การ มีแรงจูงใจดังนี้

3.1 มีการชี้แจงให้พนักงานได้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลงาน รวมถึงการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ นอกจากนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีปัจจัยจูงใจในเรื่อง ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์การ

3.2 ควรแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการจูงใจพนักงานและสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านบุคคล เช่น ควรเอาใจใส่กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปซึ่งพนักงานเหล่านี้มีด้านแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องไม่ละเลยในการที่จะเอาใจใส่กับพนักงานที่มีอายุน้อยด้วย เนื่องจากความสำเร็จขององค์การขึ้นกับประสิทธิภาพและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทุกคน

3.3 ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาอาชีพ หรือรับผิดชอบในการกำหนดเส้นทางในชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีความก้าวหน้าเป็นขั้นตอน โดยการให้ความรู้ต่างๆ จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา ให้ข้อมูลที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบแก่พนักงานไปเป็นลำดับ เมื่อพนักงานเห็นโอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์การและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกัน

3.4 ควรมีการกำหนดโครงสร้างของงาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมไปถึงมาตรฐานงานของพนักงาน และเป้าหมายทั้งขององค์การและของพนักงานอย่างชัดเจน โดยให้

พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดด้วย ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นแก่พนักงาน และจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3.5 ควรจัดให้มีกิจกรรม หรือโปรแกรมการให้ความสำคัญกับผลงานของพนักงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรง ที่เชื่อว่าบุคคลจะกำหนดพฤติกรรมของตนเองโดยคำนึงถึงผลที่จะตามมา เมื่อพนักงานทราบว่าถ้ามีพฤติกรรมหรือผลงานที่ดี จะได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่องค์การจะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้บริหารงานบุคคล และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทประกันชีวิตในย่านถนนสาทร ซึ่งอาจมีความแตกต่างกับองค์การธุรกิจอื่นๆ หากมีการนำไปใช้อาจต้องมีการปรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ รวมถึงการปรับเรื่องคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่ต้องการทราบ เพื่อที่จะได้ประยุกต์ใช้ผลการศึกษาอย่างถูกต้อง และตรงกับสภาพการณ์ขององค์การที่ต้องการศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548). *วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ขนิษฐา ทองงาม. (2549). *วัฒนธรรมองค์การด้านการบริหารที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ ฤทธิพรณวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฐศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการสถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชาмуเอล ซี. เซอร์โต. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. แปลโดย พชณี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และ สมศรี ศิริไหวประพันธ์. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท แซทไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- ณพลพงษ์ เสาะสมบุรณ์. (2549). *วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอर्ड โอเปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพร ชันธนา. (2548). *การจัดการองค์การและการบริหารธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล วินิจวงษ์. (2547). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFORNET THAILAND GROUP*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิตยา เงินประเสริฐ. (2544). *ทฤษฎีองค์การแนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรมล กิตติกุล. (2548). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยเชิงจิต บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรพัฒน์ ยาวีราข. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส จำกัด.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ด้านสุขภาพการพิมพ์ จำกัด.
- ยุพา ตรงพิทักษ์กุล. (2550). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- พิบูล ทีปะपाल. (2550). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- วรรณรณ แสงมณี. (2544). *องค์การและการจัดการองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ระบียงทองการพิมพ์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2549). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอส. อาร์. พรีนติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด.
- วิจิต คุ้มอัน. (2550). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พรินท์แอนด์มี (ประเทศไทย) จำกัด.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนธการพิมพ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท A.N. การพิมพ์ จำกัด.
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญภิตติ; และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์ จำกัด.
- สงวน ช้างฉัตร. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมพร ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สมพร เพ็ญจันทร์. (2547). *แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิก. (2544). *ทฤษฎีองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา จำกัด.
- (2545ก). *ธุรกิจเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์อักษรไทย.
- (2545ข). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา จำกัด.
- (2547). *การบริหารการพฤติกรรมองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา จำกัด.
- (2549). *การบริหารการพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สตีเฟนส์ พี. ร็อบบินส์. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- สตีเฟนส์ พี. ร็อบบินส์ และ มารี เคาล์เตอร์. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พรีน (1991) จำกัด.
- สตีเฟนส์ พี. ร็อบบินส์ และ มารี เคาล์เตอร์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พรีน (1991) จำกัด.
- สมิทธา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: แสงเทียนการพิมพ์.
- เสนาะ ตียาว. (2544). *หลักการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันทา เลานันท์. (2548). *การพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: บริษัท วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: ห.จ.ก.ป.เจ. เพลท โปรเซสเซอร์.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2547). *แรงจูงใจในองค์การการศึกษา: แนวคิดรวบยอด หลักการ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ และงานวิจัย*. ปทุมธานี: ม.ป.พ.
- นัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยายภาคในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง*

ประเทศไทยสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อคิน รพีพัฒน์. (2551). *วัฒนธรรมคือความหมาย ทฤษฎีและวิธีการของคลิฟฟอร์ด เกียร์*. กรุงเทพฯ: บริษัท โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์ จำกัด.

George, Jennifer M.; & Jones, Gareth R. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 5 th ed. New Jersey: R.R Donnelley/Phoenix Color Corp.

Gibson, James L.; Donnelly, James H.; & Ivancevich, John M. (1997). *Organizations: behavior, structure, processes*. 9 th ed. Chicago: Von Hoffmann.

Gordon, Judith R. (1996). *Organizational Behavior*. 5 th ed. New Jersey: Simon and Schuster Company.

Hartung, Joachim. (2001,May). *Testing for Homogeneity in combining of two-armed trials with normally distributed responses*. Sankhya: The Indian Journal of statistics. 2001. Volume 63. : 298-310.

Keppel, Geoffrey. (1982). *Design and Analysis A Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Kreitner, Robert; Kinicki, Angelo. (2004). *Organizational Behavior*. 6th ed. New Jersey: R.R Donnelley/Phoenix Color Corp.

Taro, Yamane. (1970). *Statistics; An Introductory Analysis*. 6th ed. Tokyo: John WeatherHull. ING.,

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทประกันชีวิต

คำชี้แจงเบื้องต้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารนั้น มิได้มุ่งหวังที่จะประเมินการปฏิบัติงานของผู้ใดโดยเฉพาะ ดังนั้นผลการวิจัยที่ปรากฏออกมาจะไม่กระทบกระเทือนต่อท่าน หรือหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาและความร่วมมือในการอ่านและตอบตามที่เป็นจริง โดยไม่ต้องระบุชื่อและนามสกุลของท่านลงในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเท่านั้นที่จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลหรือคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับจะนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้จะใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกขั้นตอน และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์
นิสิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 22 - 28 ปี

2. ☐ 29 - 35 ปี

3. ☐ 36 - 42 ปี

4. ☐ 43 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ☐ ปริญญาตรี

3. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด

2. ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

3. ☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้

1. ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

2. ☐ 20,001 - 40,000 บาท

3. ☐ 40,001 - 60,000 บาท

4. ☐ 60,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

1. ☐ พนักงาน

2. ☐ พนักงานอาวุโส / หัวหน้าแผนก (Supervisor) / ผู้ช่วยผู้จัดการ

3. ☐ ผู้จัดการ / ผู้จัดการอาวุโส / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

4. ☐ ผู้อำนวยการ / ผู้อำนวยการอาวุโส

7. ระยะเวลาการทำงานในบริษัท

1. ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

2. ☐ 4 - 6 ปี

3. ☐ 7 - 9 ปี

4. ☐ 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใต้หมายเลขทางขวามือที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
วัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม					
1.ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม					
2.บริษัทมีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้กับพนักงาน					
3.บริษัทมีการสื่อสารในด้านความคาดหวังด้านจริยธรรมที่ดีให้กับพนักงาน					
วัฒนธรรมองค์การที่เน้นนวัตกรรม					
4.บริษัทให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน					
5.บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวคิดหรือการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
6.บริษัทยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของพนักงาน					
วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการตอบสนองลูกค้า					
7.ผู้บริหารมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มุ่งลูกค้าผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ อย่างชัดเจน					
8.บริษัทมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
9.บริษัทมีการกำหนดกรอบงานให้กับพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันกับองค์กรด้วยใจ					
10.บริษัทมีการจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาวและความสำเร็จขององค์กร					
11.บริษัทตระหนักในควมมีคุณค่าของพนักงานโดยการให้พนักงานเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะของตนเอง					
12.บริษัทให้พนักงานสามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

3.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใต้หมายเลขทางขวามือที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยจูงใจ					
1.บริษัทให้ความไว้วางใจท่าน โดยการมอบหมายงานให้รับผิดชอบมาก					
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมและเรียนรู้งาน					
5.ท่านได้รับยกย่องในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
6.ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
7.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
ปัจจัยสุขอนามัย					
8.ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
9.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
10.ท่านมีผู้บังคับบัญชาที่รู้ถึงงานของท่านเป็นอย่างดี					
11.ท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี					
12.ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน					
13.ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม					
14.บริษัทมีการประกาศนโยบายในทุกๆด้านให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน					

3.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
การยอมรับในเป้าหมาย					
1.ผู้บริหารมีการประกาศเป้าหมายขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน					
2.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
ผลลัพธ์ส่วนตัว					
3.ท่านจะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย					
4.ท่านสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม					
การป้อนกลับในการทำงาน					
5.ท่านได้รับทราบผลการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย					
6.เมื่อท่านทราบผลการปฏิบัติงานท่านพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานของ ท่าน					

3.3 ทฤษฎีการเสริมแรง

ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.เมื่อท่านมีความประพฤติและปฏิบัติงานที่ดีมักจะได้รับคำชมเชย/รางวัล					
2.เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ท่านจะได้รับการขึ้นเงินเดือนที่สูงด้วย					
3.ท่านทำงานให้บรรลุความสำเร็จเพื่อที่จะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
4.ท่านได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน จึงไม่เบื่อหน่ายในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใต้หมายเลขทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับระดับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านลาหยุด ลาป่วย หรือมาสาย <u>น้อยกว่า</u> เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน					
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเต็มใจทุกครั้ง					
3. ท่านเอาใจใส่ต่องานที่ท่านและติดตามงานที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
การตั้งใจทำงานที่บริษัทต่อ					
4. ท่านตั้งใจทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป เพราะมีความมั่นคงดี					
5. ท่านจะทำงานที่นี่ต่อไป เพราะหัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับพนักงาน					
6. ท่าน <u>ไม่</u> คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่นี่					
แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน					
7. ท่านต้องการทำงานกับบริษัทจนกระทั่งเกษียณอายุ					
8. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานที่บริษัท					
9. ท่านมีความรัก และผูกพันที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์	รองประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวเบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์
วันเดือนปีเกิด	6 สิงหาคม 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1091/120 ซอยเพชรบุรี 33 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท มิลเลียมไคฟอินชัวร์นซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 26 ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2530	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีวิทยา
พ.ศ.2534	พยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย
พ.ศ.2541	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์ จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ.2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ