

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
ปัทมดา สันทรภักดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2550

ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
ปัทมดา สันหะภักดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
ปัทิตตา สันหะภักดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2550

ปัทิตตา สันตภักดิ์ (2550). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด 3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวน 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ได้ผลการวิจัยดังนี้

1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 28 ปี 5 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-18,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 2 ปี 9 เดือน

2) พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจ ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีการจูงใจในระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพ

3) พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ และมีการจูงใจอยู่ในระดับดีคือ ด้านความต้องการอำนาจ

4) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor พบว่า มีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก

5) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป

6) พนักงานมีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับดี คือ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้

7) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

8) พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

9) ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยเชิงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10) ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยเชิงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11) ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยเชิงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12) ปัจจัยเชิงใจของ McClelland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13) ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยเชิงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 45.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14) พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

MOTIVATION FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL
LOYALTY OF EMPLOYEES IN B&E COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
PATHITTA SANHAPAKDEE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
January 2007

Pathitta Sanhapakdee. (2007). *Motivation Factors affecting Working Behavior and Organizational Loyalty of Employees in B&E Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research are 1) to study motivation factors in working. 2) to analyze motivation factors affecting employees' working behavior for B&E Company Limited. 3) to analyze relationship between working behavior and organizational loyalty. The sample was 160 employees of B&E Company Limited. A questionnaire was used to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, multiple regression analysis and pearson product moment correlation coefficient; processed by SPSS for Windows version 11.

The research revealed as follows:

1. The majority of employees are female, 28 years and 5 months, graduated in bachelor degree, single status, 10,001-18,000 bahts salary level and 2 years and 9 months working experience.
2. Employees' overall motivation according to E.R.G. Theory is at good level: and the motivation is the aspect of existing needs, and growth needs are at good level, but the aspect of relatedness needs is at moderate level.
3. Employees' overall motivation according to Achievement Theory of David McClelland is at good level, and the motivation is the aspect of need for affiliation and need for achievement is at very good level and need for power is at good level.
4. Employees' overall motivation according to McGregor's Theory X and Y of B&E Company Limited was classified by human characteristic is on Y Theory.
5. Employees' overall working behavior is good level: in term of work efficiency is good level and job satisfaction is satisfied level but in term of job invariability and trend to work in the future are a moderate level.
6. Employees' overall loyalty is at good level: in term of affective aspect, behavioral aspect and cognitive aspect is a good level.
7. There is no significant difference among different gender, educational level, and salary level on the overall employees' working behavior.
8. There is a significant difference among different marital status on the job satisfaction, at .05 statistically significant level.

9. Employees' motivation in term of existing needs, relatedness needs of E.R.G. Theory and McGregor's Theory X and Y could predict 55.3 percent of the overall employees' working behavior in the same direction and working experience could predict in the opposite direction, at .05 statistically significant level.

10. Employees' motivation in term of existing needs, relatedness needs of E.R.G. Theory and McGregor's Theory X and Y could predict 49.8 percent of the employees' working behavior on work efficiency in the same direction, at .05 statistically significant level.

11. Employees' motivation in term of relatedness needs of E.R.G. Theory and McGregor's Theory X and Y could predict 19.2 percent of the employees' working behavior on job invariability in the same direction, at .05 statistically significant level.

12. Employees' motivation in term of need for affiliation, need for power Achievement Theory could predict 33.0 percent of the employees' working behavior on trend to work in the future in the same direction while their motivation in term of working experience and existing needs and growth needs of E.R.G. Theory could predict in the opposite direction, at .05 statistically significant level.

13. Employees' motivation in term of existing needs of E.R.G. Theory and McGregor's Theory X and Y could predict 45.3 percent of the employees' working behavior on job satisfaction in the same direction while the working experience could predict in the opposite direction, at .05 statistically significant level.

14. The overall employees' working behavior is highly correlated in the same direction with organizational loyalty, at .01 statistically significant level. More specifically working behavior on work efficiency, job invariability and job satisfaction have a moderate correlation in the same direction with the overall organizational loyalty, at .01 statistically significant level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณา สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. รัชพงษ์ วงศาโรจน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบของพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ใน ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัท บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุกๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

ปัทิตตา สันหนักดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
วิวัฒนาการและแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ	8
ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G ของ David McClland	12
ทฤษฎีการจูงใจของ David McClland	14
ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	28
ประวัติความเป็นมาของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน	66
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 88
ความมุ่งหมายของการวิจัย	88
สมมติฐานการวิจัย	88
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	88
- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	88
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	88
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	89
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	90
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	90
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	91
อภิปรายผลการศึกษา	98
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	102
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	104
 บรรณานุกรม	 105
 ภาคผนวก	 108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	109
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	118
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 120

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ERG ของ Alderfer	38
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของ McClland	39
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของ McGregor	40
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	41
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	42
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือน	51
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน	52
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน	53
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี	53
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	54
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการความเจริญ ก้าวหน้าของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	55
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านปัจจัยการจูงใจ ERG โดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	55
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	56
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	57
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการอำนาจ ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	58
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านปัจจัยการจูงใจของ McClland โดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	58
17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการจูงใจ McGregor ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	60
19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอ ในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	61
20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านแนวโน้มในการ ทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	61
21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	62
22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	63
23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม ที่แสดงออกของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	64
24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	64
25 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	65
26 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด	66
27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด	67
28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด	69
29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด	71
30 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	73
31 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำแนกตามระดับเงินเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	73
32 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด	76
34 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด	77
35 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด	78
36 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด	80
37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด	81
38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด	83
39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด	84
40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., Stage I).....	26
2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากปัญหาเศรษฐกิจต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยในช่วงปีที่ผ่านมา บรรดาธุรกิจห้างร้านต่างๆ จึงต้องประสบกับปัญหาดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้องค์กรต่างๆ ก็ต้องมีการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ก็มีหลายองค์กรที่ไม่สามารถแบกรับภาระเหล่านี้ได้ จนต้องปิดกิจการหรือซื้อกิจการโดยธุรกิจใหญ่ๆ บางครั้งก็ต้องมีการลดเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ หรือลดจำนวนพนักงานลง เป็นการลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้องค์กรเองสามารถอยู่รอดและผ่านพ้นวิกฤติต่างๆ ไปได้ ซึ่งหากองค์กรมีการปรับตัวไปในทิศทางดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งการสร้างให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้ การจัดการองค์การที่ดีในยุคที่ต้องประสบปัญหาดังกล่าวจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไปได้

ปัจจุบันธุรกิจต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จในยุคที่ต้องมีการแข่งขันตลอดเวลา ก็คือ “ ทรัพยากรมนุษย์ ” หากองค์กรมีการสร้างพนักงานที่ดีมีคุณภาพ ก็จำเป็นที่จะต้องการลงทุนที่สูงขึ้น ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ รวมทั้งการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน แต่บางธุรกิจก็จะมีการลดขั้นตอนในส่วนนี้ โดยจะให้นั้นให้พนักงานพยายามเรียนรู้มากขึ้นด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองมากขึ้น

การสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในยุคที่มีการแข่งขันกันในเรื่องการซื้อตัวบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งถ้าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าองค์กรให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ และทำงานอยู่ต่อไปตราบเท่าที่เขายังพอใจ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกระดับมีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์กร ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานก็คือแรงจูงใจในการทำงาน การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ตรงกันข้ามหากพนักงานในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานที่ได้อาจลดลง จึงเห็นได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจอันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจึงมีการให้ความสำคัญทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น การให้ความสนใจและสร้างเจตคติส่วนบุคคลที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น และมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้

ตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังพบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จะไม่ลาออกจากองค์กร มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความพยายามและตั้งใจที่จะพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจหรือไม่ใช้ความพยายามในการทำงาน เพิกเฉยต่องานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ฉะนั้นการสร้าง ความจงรักภักดีจึงมีความจำเป็นเพื่อจูงใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทได้เริ่มเปิดทำการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 มีการดำเนิน ธุรกิจค้าปลีกประเภท Specialty Store โดยจำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ อุปกรณ์เครื่องเขียน เทป ซีดี วีดีโอ รวมทั้งให้บริการด้าน Internet, Copy Center ในสถานที่เดียวกันซึ่งเรียกว่า One stop shopping โดยเน้นกลุ่มลูกค้า เป้าหมายคือคนวัยทำงานที่มีการศึกษาและนักเรียน นิสิต นักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลขั้นต้นให้ฝ่ายบริหารได้นำไปหาเทคนิคการจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของพนักงานได้ และหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น มีกำลังใจในการทำงาน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีความจงรักภักดีต่อ องค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอันนำไปสู่ความอยู่รอดและก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาด้านการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิด พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผล ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด เพื่อนำไปกำหนดแผนการในการ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
3. ผู้บริหารบริษัท บีแอนด์อี จำกัด สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไปได้ ในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ทั้งหมด จำนวน 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 160 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์
 - 1.1 เพศ
 - 1.1.1 ชาย
 - 1.1.2 หญิง
 - 1.2 ระดับการศึกษา
 - 1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.2.2 ปริญญาตรี
 - 1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.3.1 โสด
 - 1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.3.3 หม้าย / แยกกันอยู่
 - 1.4 ระดับเงินเดือนต่อเดือน
 - 1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.4.2 10,001 – 18,000 บาท
 - 1.4.3 18,001 – 26,000 บาท
 - 1.4.4 26,001 – 34,000 บาท
 - 1.4.5 34,001 บาทขึ้นไป
 - 1.5 อายุ ปี
 - 1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer
 - 2.2 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland
 - 2.3 ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor

ตัวแปรตาม

1. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง สิ่งที่เป็นการจูงใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกชอบและรักงาน และเมื่อได้รับการสนองตามความต้องการจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
2. **ปัจจัยจูงใจ ERG ของ Alderfer** แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มคือ
 - 2.1 **ความต้องการเพื่อความอยู่รอด** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีความต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ ซึ่งเป็นการตอบสนองทางกาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่างๆ หรือยารักษาโรค
 - 2.2 **ความต้องการมีสัมพันธภาพ** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ต้องการจะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่แวดล้อมในการทำงานรวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย
 - 2.3 **ความต้องการความเจริญก้าวหน้า** หมายถึง ความต้องการสูงสุดของของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชา มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสโยกย้ายงาน การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือนตามความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงานให้เกิดขึ้น
3. **ปัจจัยจูงใจของ David McClelland** แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มคือ
 - 3.1 **ความต้องการความสำเร็จ** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ทำงานตามความต้องการตามเป้าหมายของตนเอง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานจนเสร็จ รู้จักป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.2 **ความต้องการความผูกพัน** หมายถึง ความปรารถนาของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่จะผูกมิตรและมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคลจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน

3.3 ความต้องการอำนาจ หมายถึง ความต้องการของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ที่จูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามแนวทางที่ตนเองต้องการ และสามารถตัดสินใจในปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน โดยได้รับการยอมรับจากเพื่อร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยจูงใจของ McGregor แบ่งการจูงใจตามลักษณะของมนุษย์ที่แตกต่างกันออกเป็น 2 แบบ คือ

4.1 ทฤษฎี X หมายถึง การจูงใจที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ในระดับต่ำ โดยจูงใจเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและความด้อยกว่าทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจคือผลตอบแทนด้านการเมือง และการควบคุมโดยการลงโทษ

4.2 ทฤษฎี Y หมายถึง การจูงใจพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ด้วยความต้องการมีชื่อเสียง และความต้องการทางด้านความสำเร็จในชีวิต สิ่งจูงใจคือ ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และไม่เห็นด้วยกับการใช้สิ่งจูงใจหรือการลงโทษที่เข้มงวด

4 พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่

5 การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพ คุณภาพและลดต้นทุนของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด เพื่อให้ผลผลิตมีปริมาณที่พอเพียงกับความต้องการ ประกอบกับการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการให้มีมูลค่าสูงขึ้น เพื่อให้ต้นทุนขององค์กรลดลง

6 ความสม่ำเสมอในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด มาทำงานสาย หรือไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงานการทำงานและการจัดการโดยผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

7 แนวโน้มการทำงานต่อไป หมายถึง การสูญเสียพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด อันเนื่องจากการออกจากงานของกลุ่มพนักงาน ส่งผลเสียต่อองค์กรทั้งทางด้านบุคลากร ต้นทุนและเวลาเพื่อจัดหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน

8 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ที่มีต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา เป็นสุขที่ได้จากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าจะเหมาะสม และทำให้บุคคลนั้นกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

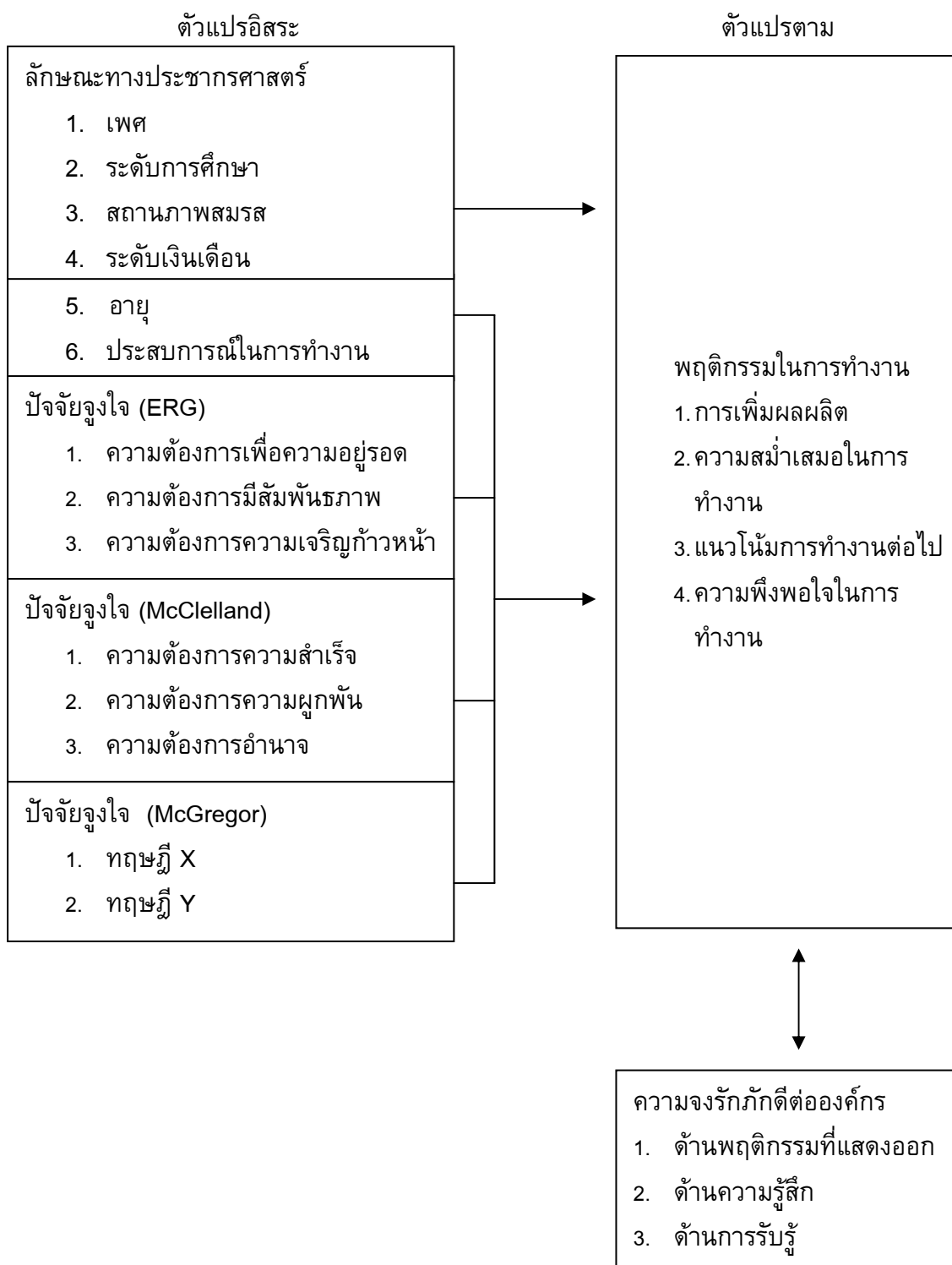
9 ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้านได้แก่

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า หรือต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักหรือความพึงพอใจที่จะได้ทำงานกับหัวหน้า

3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง และความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยจูงใจมาจาก Alderfer, McClelland, McGregor มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ และได้เลือกโมเดลพฤติกรรมองค์การเป็นการกำหนดเรื่องพฤติกรรมการทำงาน และแนวคิดเรื่องความจงรักภักดีมาจาก Hoy & Rees ในส่วนกรอบแนวคิดของตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ, ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
3. พฤติกรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. วิวัฒนาการและแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
2. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer
3. ทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland
4. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจูงใจ
7. ประวัติความเป็นมาของบริษัท บีแอลดี จำกัด
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วิวัฒนาการและแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

วิวัฒนาการของการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ (Historical Development)

การศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจมีมาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณนับ 2,000 ปีแล้ว โดยได้เสนอแนวความคิดซึ่งเป็นทฤษฎีและปรัชญาที่ว่า การกระทำของมนุษย์เรามักจะทำเพื่อความสนุกสนาน (Hedonism) โดยอธิบายถึงการจูงใจในมนุษย์ที่ว่า มนุษย์เราจะแสวงหาความสะดวกสบายและความรื่นรมย์อยู่เสมอ และขณะเดียวกันจะหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกสบายและความเจ็บปวดอยู่เสมอ ความคิดทางด้านจิตวิทยาสมัยแรกได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดแบบ Hedonism ดังเช่น นักจิตวิทยาในสมัยปี 1800 – 1900 ก็ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า มนุษย์เรามีเจตนาและเหตุผลอย่างเห็นได้ชัดว่า เป็นการดิ้นรนเพื่อให้ได้มาซึ่งความสุขสบายและหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดต่างๆ แต่แนวคิดนี้ก็ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์มากจาก William James ซึ่งถือว่าเป็นบิดาของนักจิตวิทยาอเมริกัน และ William James ได้เพิ่มองค์ประกอบที่สำคัญในการศึกษาการจูงใจ คือ สัญชาตญาณ (Instinct) และการจูงใจจากจิตใต้สำนึก (Unconscious Motivation) และต่อมา Clark Hull ได้เสนอทฤษฎีแรงขับ (Drive theory) ของการจูงใจขึ้น

ในแง่สัญชาตญาณ James เห็นว่ามนุษย์เราไม่ใช่ว่าจะมีการใช้เหตุผลแบบมีสติสัมปชัญญะเสมอไป เขาคิดว่าพฤติกรรมของมนุษย์เราส่วนมากมีพื้นฐานจากสัญชาตญาณที่ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้ซึ่ง James เชื่อว่ามีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมมนุษย์ อาทิ การร้องไห้ การเคลื่อนไหว ความอยากรู้อยากเห็น การเลียนแบบ การเข้าสังคม ความเห็นอกเห็นใจ ความกลัวที่จะอยู่ในที่มืด ความอิจฉาริษยาและความรัก James เชื่อว่าสัญชาตญาณเหล่านี้มีอยู่ในมนุษย์เราทุกคน ต่อมา William McDougal ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นจิตวิทยาสังคมก็ได้สร้าง “ทฤษฎีของพฤติกรรมมนุษย์

จากสัญชาตญาณ” ขึ้น ในหนังสือจิตวิทยาสังคม ซึ่งเขาเขียนไว้เมื่อปี 1908 เขาได้ให้คำจำกัดความของสัญชาตญาณว่า “เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาแต่กำเนิด ซึ่งจะกำหนดให้สิ่งมีชีวิตรับรู้หรือให้ความสนใจต่อวัตถุหรือสิ่งของต่างๆ และมีผลให้เกิดการกระทำหรือมีผลทำให้การกระทำนั้นแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเฉพาะอย่างได้” ซึ่งจะเห็นได้ว่า แนวคิดสรุปของผู้ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับสัญชาตญาณนี้เชื่อว่า จะมีคุณสมบัติบางอย่างที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์เราอยู่แล้ว เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม

สำหรับการจูงใจจากจิตใต้สำนึกนั้น Sigmund Freud เป็นผู้ให้ความสำคัญกับจิตใต้สำนึกว่ามีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยชี้ว่ามนุษย์ไม่ได้มีความตื่นตัวระมัดระวังอย่างจริงจังเกี่ยวกับความอยากบางอย่างของเขา ดังจะเห็นได้จากการที่คนเราไม่สามารถจะบอกเป็นคำพูดได้ในเรื่องการจูงใจเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ หรือไม่สามารถบอกได้ว่าเป้าหมายต่างๆ ของเขาคืออะไร เป็นต้น ทั้งได้เปรียบเทียบมนุษย์ว่า เป็นเหมือนก้อนน้ำแข็งลอยน้ำ ซึ่งส่วนที่มองเห็นจะเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น และส่วนมากจะจมอยู่ใต้น้ำ แนวคิดของสิ่งที่อยู่ใต้น้ำนี้คือส่วนที่เรียกว่า จิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นแรงกระตุ้น (Motive) ทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ แรงกระตุ้นของความต้องการทางเพศ (Sexual motive) และแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะเป็นผู้รุกราน (Aggressive motive)

นักจิตวิทยาตระหนักดีว่ามนุษย์เรามีปริมาณของการจูงใจที่เกิดจากจิตใต้สำนึกอยู่ส่วนหนึ่ง แต่ไม่ใช่ในลักษณะแบบที่ Freud คิดไว้โดยแทนที่จะคิดว่า เป็นสัญชาตญาณทางเรื่องเพศและการเป็นผู้รุกรานจะมีอิทธิพลเด่นเหนือพฤติกรรม กลับมองว่าพฤติกรรมทั่วไปของมนุษย์เรามีบางส่วนที่เกิดจากแรงกระตุ้นของจิตสำนึก แต่ก็ไม่สามารถอธิบายได้ว่าเป็นอะไร และแรงกระตุ้นนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้แต่ไม่ใช่เกิดจากสัญชาตญาณ การอธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ Morgan กับ King ได้ให้เหตุผลอธิบายไว้ 3 ประการด้วยกันคือ

1. แรงขับหรือเป้าหมายหลายอย่าง อาจจะมีการเกี่ยวพันกับพฤติกรรมอันหนึ่งอันใดของคนเราได้ ซึ่งเราก็ก็น่าจะสามารถจะอธิบายแยกแยะได้อย่างถูกต้องเสมอว่า แรงขับหรือแรงขับต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นคืออะไร

2. นิสัยถาวร (สันดาน) ต่างๆ ซึ่งคนเราโดยทั่วไปจะไม่มี ความระมัดระวัง อาจจะมีการพัฒนาเกิดขึ้นได้

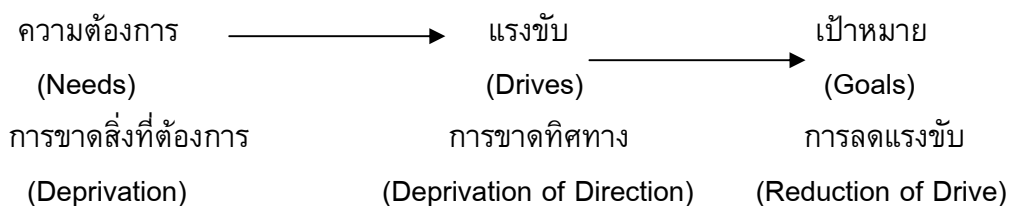
3. แรงขับบางประการที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ดี และจะถูกเก็บกดไว้ในตัวบุคคล

ข้อคิดเห็นที่ 3 เกี่ยวกับแรงกดนี้เป็นการอธิบายที่ซับซ้อนที่สุดของการจูงใจแบบไร้ความสำนึก Freud มีความเชื่อว่า แรงกดนี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ผิดปกติของคนเราได้ แรงกดนี้เป็นรูปแบบหนึ่งของกลไกของการปกป้องตนเองของมนุษย์ แรงกดนี้จะบิดเบือนการกระตุ้นที่แท้จริงโดย “ทำการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นไปทางตรงข้ามจากสิ่งที่เป็นจริง หรือโดยทำการปฏิเสธที่จะจำสิ่งที่เกิดขึ้นเสียทั้งหมด คือทำเป็นลืมเหตุการณ์ทั้งหมดนั้นเสียนั่นเอง”

ความหมายของการจูงใจ

ในด้านวิชาการ คำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า *movere* ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (Move) ซึ่งความหมายที่ว่านี้เห็นได้ชัดจากคำจำกัดความที่เขียนโดย Bernard Berelson และ Gerry A. Steiner ว่า “แรงกระตุ้น (Motives) เป็นสภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้น สิ่งนำ การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องทางที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ”

วงจรการจูงใจ (The Motivation Cycle)



การจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันคือ ความต้องการ แรงขับ และเป้าหมายนั่นเอง

1. ความต้องการ (Need) คำอธิบายความต้องการที่ดีที่สุด คือ ความไม่พอเพียง (Deficiency) หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์เรา (Homeostatic sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ยกตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหาร เกิดขึ้นเมื่อเซลล์ในร่างกายขาดอาหารหรือน้ำ

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่ายๆ ว่าเป็นการไม่พอเพียงกับทิศทาง (Deficiency with direction) ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ให้ไว้ว่าแรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ ตัวอย่างของความต้อการน้ำและอาหารจะถูกแปลงออกมาในรูปของแรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการเพื่อนพ้อง ซึ่งแปลงออกมาในรูปที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) จุดสุดท้ายของวงจรของการจูงใจคือ เป้าหมาย เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายความว่าถึงสิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความว่าถึงการทำให้สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อนจะทำหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสู่ภาวะสมดุลและลดแรงขับเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ลง อาหาร น้ำ และเพื่อน เป็นเป้าหมายในตัวอย่างที่ยกมานี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ

นอกจากความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของพฤติกรรมและเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจแล้ว ความแตกต่างของบุคคลไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ จิตภาพ รวมตลอดถึงสภาพแวดล้อมของบุคคลผู้นั้น อาทิ กลุ่ม และเทคโนโลยี ต่างก็มีความสำคัญต่อการจูงใจของบุคคลนั้นๆ

“ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” (Where there is will, there is a way.) ได้บอกความจริงอยู่ความพยายามเป็นที่มาทางหนึ่งของความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าความพยายามแต่เพียงปัจจัยเดียวที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่สำคัญ ความสามารถก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกได้แก่ปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจ แต่เกี่ยวข้องกับการจูงใจอย่างสำคัญนั่นคือ ประสบการณ์, กลุ่ม และเทคโนโลยีเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นบุคคลอาจได้มาโดยการเรียนรู้ฝึกฝนอบรมและที่สุดก็เกิดทักษะ (Skill) หรือความชำนาญชำนาญนั้นเอง สิ่งเหล่านี้จะเพิ่มศักยภาพของความสามารถเป็นอย่างมาก การทำงานหนักและทำดีที่สุดเท่าที่สามารถแต่เพียงประการเดียวนั้นไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้บรรลุผลงานที่ดีที่สุดได้ หากบุคคลนั้นยังขาดลักษณะที่สำคัญอื่นๆ อาทิ ความสามารถในการแก้ปัญหา (problem solving), ทักษะพิเศษในเรื่องอื่นๆ

สำหรับกลุ่มนั้นก็ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ จากการศึกษาค้นคว้าฮอว์ทอร์นซึ่งกระทำในสมัยมนุษยสัมพันธ์โดยมี เอลตัน เมโย (Elton Mayo) เป็นผู้นำการศึกษาวิจัยในครั้งนั้นผลการศึกษาได้บ่งชี้ถึงอิทธิพลของระบบสังคมและกลุ่ม เช่น จะมีการพัฒนาปทัสถานขึ้นมาในกลุ่ม เกิดปทัสถานของงานที่ยุติธรรมสำหรับค่าจ้างที่ยุติธรรมในทรรศนะของผู้ปฏิบัติการ ผู้ที่ทำงานเกินอัตรามาตรฐาน (a rate buster) หรือต่ำกว่ามาตรฐาน (a chiseler) จะได้รับแรงกดดันภายในกลุ่มให้ทำงานได้เท่ากับอัตรามาตรฐาน มิฉะนั้นจะถูกกลุ่มลงโทษหรือถูกคัดออกนอกสังคมกลุ่มไป

เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีบทบาทต่อการจูงใจ และการปฏิบัติงาน หากปราศจากซึ่งเครื่องไม้เครื่องมือ เครื่องยนต์กลไกที่เหมาะสมกับงาน ระดับการจูงใจที่จะนำไปสู่ผลผลิตที่สูงก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้นอกจากนั้นยังมีการกำหนดโครงการ วิธีการเทคนิคต่างๆ ที่อาศัยพฤติกรรมศาสตร์เป็นพื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มระดับการจูงใจความพึงพอใจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งนี้โดยหวังว่าในขณะที่บุคคลเกิดความพึงพอใจและความสุขตามอัตภาพแล้วผลผลิตในองค์กรก็เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายด้วย

ชนิดของพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ (Types of Motivated Behavior)

การกระตุ้น (Motive) สามารถแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมได้หลายแบบ เช่น

1. พฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมาย (Consummatory Behavior) เป็นพฤติกรรมการจูงใจที่เห็นชัดที่สุดเพราะทำให้เกิดความพอใจในความสำเร็จที่ได้รับ ความต้องการที่ปรารถนาไว้ ตัวอย่างของพฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมายกับแรงขับที่มีความสัมพันธ์กันนั้น ได้แก่ การกิน (ความหิว) การดื่ม (ความกระหาย) การรวมกลุ่มเป็นสโมสร (การคบหาสมาคมและสถานภาพ) และการสมัครแข่งขันทางการเมือง (อำนาจ)

2. พฤติกรรมเครื่องมือ (Instrumental Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เป็นเครื่องมือหรือใช้เป็นแนวทางเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่มีอยู่ การเดินไปที่ร้านขายของชำ และการร่วมทีมโบว์ลิ่งของบริษัท เป็นพฤติกรรมแสดงออกของแรงขับเกี่ยวกับความหิวและความต้องการเพื่อน แต่

พฤติกรรมนี้เป็นเพียงเครื่องมือในการที่จะให้ได้มาซึ่งอาหารและเพื่อนเท่านั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมเครื่องมือนี้ไม่ได้ทำให้เกิดตอบสนองความต้องการที่แท้จริงเหมือนพฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมาย ซึ่งอาจจะมีความยุ่งยากอยู่บ้างที่บางคนอาจจะมองพฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมายเป็นพฤติกรรมเครื่องมือหรือโดยนัยกลับกันได้

3. พฤติกรรมทดแทน (Substitute Behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนมากและยากแก่การอธิบาย เพราะว่าเป็นลักษณะอ้อมและทดแทนโดยธรรมชาติของมันเองอยู่ในตัวแล้ว ซึ่งหากมองอย่างผิวเผินแล้วดูเหมือนว่าแทบจะไม่มีค่าต่อความต้องการที่เราได้อยู่เลย ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมของคนที่ค่อนข้างจะอดอยาก จะมีพฤติกรรมทดแทนมากกว่าที่จะเป็นพฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมายหรือพฤติกรรมเครื่องมือในการที่จะให้ได้มาซึ่งอาหาร

การมีพฤติกรรม เครื่องมือ และพฤติกรรมทดแทน ชี้ให้เห็นถึงความยุ่งยากในการที่จะพยายามทำนายหรือควบคุมพฤติกรรมที่จะเกิดจากความต้องการอันหนึ่ง โดยนัยเดียวกัน จึงเป็นไปได้เสมอไปที่จะอ้างว่า อะไรเป็นแรงขับที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่สังเกตเห็นนั้น จากตัวอย่างที่ได้ในตอนแรก พฤติกรรมการกินอาหารของบางคนในภัตตาคาร อาจจะมีหรืออาจจะไม่มีพื้นฐานมาจากแรงขับจากความหิวก็ได้ เราอาจจะมึนตึ๊งกับหญิงอื่นที่ไม่ได้แต่งงานด้วยมารับประทานอาหาร และสถานที่เช่นนี้ปลอดภัยปลอดภัยจากคนรู้จักได้ หรืออาจจะเป็นได้อีกทางหนึ่ง เช่น สถานภัตตาคารที่ว่ามีชื่อเสียงมาก เขาจึงอยากไปรับประทานอาหารที่นั่นเพื่อให้มีคนเห็น คนจะได้มองเห็นสถานภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่าอาจจะมีความเป็นไปได้อีกหลายอย่างในการที่คนไปรับประทานอาหารในภัตตาคารซึ่ง Hilgard และ Atkinson ได้สรุปเหตุผล 5 ประการ ถึงความยุ่งยากในการที่จะสรุปว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเกิดเนื่องจากแรงขับอันใดบ้างไว้ดังนี้

1. การแสดงออกของแรงขับของคนเรา มีความแตกต่างกันในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันระหว่างบุคคลด้วย ถึงแม้ว่าจะอยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันก็ตาม
2. แรงขับที่คล้ายคลึงกัน อาจจะแสดงออกโดยพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน
3. แรงขับที่ไม่เหมือนกัน อาจจะถูกแสดงออกโดยพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันได้
4. แรงขับอาจจะแสดงให้เห็นได้ในรูปแบบที่ไม่เหมือนกัน หรือในรูปแบบต่างๆได้
5. พฤติกรรมการกระทำหนึ่งๆอาจจะแสดงถึงแรงขับหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน

2. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer (E.R.G. Theory)

Alderfer ผู้สร้างทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นตอนแรกในทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เข้าไว้ด้วยกัน และความต้องการแบบนี้จะเป็นแบบที่ว่า หากมีผู้หนึ่งได้รับความต้องการที่ว่านี้ อีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องเป็นฝ่ายเสียความต้องการนี้ไป

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ความต้องการนี้คือ ความต้องการในด้านการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย ความต้องการนี้ตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความพอใจของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับ การแบ่งส่วนซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน และอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา อาทิ ครอบครัว งาน และกิจกรรมด้านสันติภาพ ความพอใจในความเจริญก้าวหน้าได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ความต้องการขั้นพื้นฐานทั้ง 3 ประการ แต่ละอันของทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. อธิบายได้ในรูปของเป้าหมายที่ทำให้ต้องมีการดำเนินงานเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการนั้นมาในรูปของขบวนการจากขบวนการนี้เองจึงจะได้รับความพึงพอใจที่ต้องการได้ สำหรับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต เป้าหมายก็คือ สิ่งของที่เป็นวัตถุ และขบวนการก็เป็นเพียงการให้ได้ วัตถุนั้นมาให้พอเพียงแก่ความต้องการเท่านั้น และเมื่อสิ่งของนั้นมีน้อยหรือหายาก ขบวนการก็จะกลายเป็นแพ้-ชนะ และการที่คนหนึ่งได้รับประโยชน์ก็จะมีความสัมพันธ์กับฝ่ายที่เสียประโยชน์

ในด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ เป้าหมายคือ การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (บุคคลหรือกลุ่ม) และขบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้นคือ การแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกร่วมกันที่มีต่อกัน สำหรับความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป้าหมายก็คือ สภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ และจะมีขบวนการร่วมแบบต่างๆ ของบุคคลคนหนึ่งที่จะสามารถแยกแยะและความแตกต่างและการผสมผสานตัวเองได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่จะดำเนินชีวิตในสภาพแวดล้อมนั้นได้

ทฤษฎีการจูงใจแบบนี้มีสิ่งที่จะต้องพิสูจน์อยู่หลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

3. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

4. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

5. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

6. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

7. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

3. ทฤษฎีการจูงใจของ David McClland (Achievement Theory)

McClland ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อที่จะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง เป็นความปรารถนาเพื่อความเป็นมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพฤติดีหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ ไม่ให้มีพฤติกรรมเป็นไปอย่างอื่นหรือผิดไปจากที่ต้องการ หรือเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือหรือมีอิทธิพลต่อคนอื่นนั่นเอง

คนบางคนมีพฤติกรรมมุ่งไปสู่ความต้องการทางด้านความสำเร็จเพียงเพื่อให้ได้ความสำเร็จมาเพียงอย่างเดียว ซึ่ง McClland เรียกแรงขับแบบนี้ว่า ความต้องการความสำเร็จ จากการวิจัยของเขาเกี่ยวกับเรื่องนี้ McClland พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายแตกต่างกับบุคคลอื่นโดยทั่วไปที่ว่า พวกนี้จะมี ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ จะเป็นพวกที่แสวงหาโอกาสเพื่อจะได้มีโอกาสในการรับผิดชอบแก้ไขปัญหามีอยู่ แสวงหาข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงานของเขาให้ไวที่สุด จะแสวงหางานที่เขาสามารถจะกำหนดเป้าหมายงานที่มีลักษณะท้าทายต่อความสามารถ ไม่ชอบความสำเร็จที่เกิดขึ้นเนื่องจากโชคหรือจากโอกาส มีความต้องการที่จะแข่งขันและมองหาสิ่งที่ท้าทาย และจะหลีกเลี่ยงงานหรือสิ่งที่เขาเรียนรู้หรือเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย และมักจะเป็นผู้ที่พัฒนาแผนงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการมีอำนาจมักจะถูกแสดงออกในลักษณะของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ต่างๆ คนที่มีแรงจูงใจหรือถูกจูงใจอย่างสูงจากความต้องการมีอำนาจ ส่วนมากมักจะเป็นคนที่พูดเก่ง อาจจะชอบการโต้แย้ง ชอบการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น และมีการแสดงการใช้อำนาจ ความต้องการทางด้านความรัก ความเป็นพวกพ้อง มีแฝงอยู่ในมนุษย์เราทุกคน เว้นแต่ว่าจะมีมากหรือน้อย บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความรักนี้ ต้องการความยอมรับและความรักจากบุคคลอื่น และให้ค่าของความเป็นพวกพ้องสูงมาก

การนำเอาการจูงใจทางด้านความสำเร็จมาใช้ในการบริหาร

มนุษย์เราสามารถที่จะถูกฝึกอบรมให้เน้นในด้านความสำเร็จได้ และบรรยากาศสำหรับความสำเร็จเหล่านั้นมีความสำคัญมากและสำคัญยิ่งกว่าตัวของความสำเร็จเสียอีก ตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้แก่ การที่ McClland และเพื่อนร่วมงาน นำเอาเด็กที่อยู่ในแหล่งที่อยู่ของชนกลุ่มน้อยมาฝึกอบรมให้เป็นผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จ แต่เมื่อเด็กเหล่านี้กลับไปอยู่ในแหล่งเดิมก็จะกลับคืน

สู่สภาพดั้งเดิม แต่เมื่อนำเอาผู้ปกครองของเด็กเหล่านี้มาร่วมฝึกอบรม การจัดสร้างบรรยากาศที่จะช่วยเสริมความสำเร็จ เมื่อทั้งสองกลุ่มกลับไปที่อยู่เดิมจึงพบว่าพวกเขาก็จะยังคงความเป็นผู้มุ่งความสำเร็จต่อไป

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงไม่จำเป็นต้องไปที่จะเป็นผู้บริหารที่ดีที่สุด โดยแท้จริงแล้วอาจจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกไม่สบายใจมากที่สุดเมื่ออยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร มีความแตกต่างกันอย่างสำคัญยิ่งระหว่างความสำเร็จที่สร้างขึ้นด้วยตนเองกับการที่จะเสริมสร้างแรงดลใจให้เกิดขึ้นกับคนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ความสำเร็จที่ต้องการนั้นมา ซึ่งงานในแบบหลังนี้ต้องการทักษะที่ต้องการความสามารถหลาย ๆ ด้านและการมีค่านิยมที่ถูกต้องเหนือสิ่งอื่นใด งานชนิดหลังนี้ต้องการบุคคลผู้สามารถที่จะมีความพึงพอใจในสิ่งที่บุคคลอื่นได้ทำสำเร็จ ไม่ใช่ว่าตนเองได้ทำอะไรสำเร็จไปบ้าง

ผู้บริหารที่ดีมักจะเป็นคนที่มีแรงจูงใจทางด้านอำนาจบารมีสูงมากกว่าทางด้านความสำเร็จ ชนิดของอำนาจบารมีที่กล่าวถึงนี้ ไม่ได้หมายความว่าถึงการใช้อำนาจบังคับที่บุคคลคนนั้นมียู่ในการที่จะใช้ให้คนทำตามที่ตนเองต้องการ แต่จะเป็นอำนาจบารมีที่ใช้ในด้านทางสังคม ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นได้จากหัวหน้าผู้ซึ่ง

1. แสดงความใส่ใจต่อเป้าหมายของกลุ่ม
2. หาจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ผู้ร่วมงานสามารถดำเนินการได้และเลียนแบบได้ และพร้อมที่จะร่วมใจกันทำงานเพื่อให้ได้เป้าหมายนั้น
3. ช่วยผู้ร่วมงานตั้งเป้าหมายไม่ใช่เป็นผู้ที่จะกำหนดเป้าหมายเสียเอง
4. สร้างหรือให้ความรู้สึกเชื่อมั่นและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานในการที่จะทำงานอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ และให้ความรู้สึกแก่ผู้ร่วมงานว่าพวกเขาสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จ

การเปรียบเทียบที่สำคัญได้แก่ การเปรียบเทียบแรงขับทางด้านความสำเร็จกับแรงขับทางด้านความรัก ความเป็นพวกพ้อง บุคคลที่มีแรงขับทางด้านความเป็นพวกพ้องสูง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีแรงขับทางด้านความสำเร็จแล้ว มักจะมีแนวโน้มที่เป็นนักบริหารที่ไม่ดี ผู้ใต้บังคับบัญชามักจะมีอาการขัดข้องต่องานน้อยและอำนาจของการทดสอบได้ก็มีน้อย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เนื่องมาจากการขาดความรู้สึกถึงความรับผิดชอบในการที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการมา

ประการสุดท้ายพบว่า ผู้เป็นผู้บริหารที่ดีจะใช้ภาวะผู้นำแบบการให้คำแนะนำฝึกสอน (Coaching) ผู้ฝึกสอน (Coacher) ที่ดีก็คือผู้ที่สนใจในการที่จะเอาส่วนที่ดีที่สุดของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่สามารถจะให้ได้ออกมาใช้ประโยชน์ และขณะเดียวกันก็ให้คนงานหรือผู้ร่วมงานนั้นได้มีความเจริญก้าวหน้าและมีการพัฒนาการที่องกวมด้วย

4. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎีการจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีความใกล้เคียงอย่างมากกับทฤษฎีของมาสโลว์ เออร์ส เบอร์ก และอัลเดอร์เฟอร์ก็คือ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของดักลาส แม็กเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เข้าใจง่ายและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทฤษฎีทั้งสองนี้กล่าวถึงสมมติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างชัดเจน นั่นคือ ทฤษฎี X นั้นมองบุคคลไปในแง่ลบ ส่วนทฤษฎี Y ก็มองบุคคลไปในแง่บวก

ทฤษฎี X จะมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุม และลงโทษเพื่อให้เขาทำงาน

3. โดยทำงาน มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y นั้นมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติ เช่นเดียวกับการละเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะทำโทษไม่ใช่วิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่เขาผูกพันไว้
3. ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับความสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น
4. ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรนั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่มนุษย์
6. ภายใต้เงื่อนไขของชีวิตสังคมอุตสาหกรรมใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้แต่เพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีทั้งสองมีลักษณะตรงกันข้ามอย่างชัดเจน หากผู้บริหารผู้ใดมีสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์แบบ X เขาก็จะมองเห็นมนุษย์ไปในแง่ลบและเห็นว่าเป็นมนุษย์ที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจ (economic Man) จึงต้องใช้การคุกคามว่าจะลงโทษหรือใช้การลงโทษ (stick) เพื่อให้เขาทำงาน แต่ก็อาจกระตุ้นจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ (tangible incentives) หรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (financial incentives) พร้อมกับบริหารโดยการสั่งการและเน้นการใช้ระเบียบวินัยและ

อำนาจหน้าที่อย่างมากในการควบคุม ในทัศนะของแม็กเกรเกอร์ สังคมที่ประชาชนมีระดับการครองชีพค่อนข้างต่ำและมีภาวะขาดแคลนงานแล้ว ทฤษฎี X จะเป็นทฤษฎีที่นำไปใช้ได้ผลดี

ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X แม็กเกรเกอร์ก็ได้เสนอทฤษฎี Y ขึ้นเพื่อใช้ในสังคมที่มีระดับการพัฒนาสูงกว่า ซึ่งบุคคลมักจะมีระดับการศึกษาดี มีมาตรฐานการครองชีพสูง ในสังคมแบบนั้นบุคคลจะมีโอกาสหางานทำได้ง่าย สำหรับสังคมลักษณะนี้จะเห็นได้ว่า ทฤษฎี X น่าจะใช้ไม่ได้ผล ตรงกันข้ามคนในสังคมที่พัฒนาแล้วมักจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำพอเพียงแล้ว ดังนั้นเขาจึงมีความต้องการในชื่อเสียง การยอมรับ ตลอดจนการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต คนพวกนี้มักจะแสวงหาสิ่งที่มีค่ามากกว่าเงินทอง ในทฤษฎี Y นี้ นักบริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนที่ชอบสังคม (social man) มิใช่มองเป็นคนที่ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎี X ดังนั้นนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน (non-financial incentives) หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (intangible incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยควบคุม ตรวจสอบตราดูแลกันอย่างใกล้ชิด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y นั้นแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง แต่ในความเป็นจริงแล้ว คงไม่มีนักบริหารผู้ใดที่ยึดถือทฤษฎี X และทฤษฎี Y อย่างสมบูรณ์ นั่นคือเขาจะอยู่ ณ ที่หนึ่งที่ใดระหว่างทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งในความเป็นจริงจะค่อนข้างไปในทางใดทางหนึ่งเท่านั้น

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้อาจนำไปเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบอร์กและทฤษฎี อี.อาร์.จี. ของอัลเดอร์เฟอร์ ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี X นั้นมีสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ที่ต้องการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำในทัศนะของมาสโลว์ หรือการดำรงชีพในทัศนะของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งอาจใช้ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ในการจูงใจตามทัศนะของเฮิร์สเบอร์ก ตรงข้ามกับทฤษฎี Y ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ที่ต้องการตอบสนองความต้องการในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบ มีความริเริ่มในการทำงาน พัฒนาควบคุมและสั่งการด้วยตนเองได้ ซึ่งก็ตรงกับการใช้ปัจจัยจูงใจในทัศนะของเฮิร์สเบอร์ก หรือความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทัศนะของมาสโลว์ หรือความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองในทัศนะของอัลเดอร์เฟอร์

จากแนวคิดและทฤษฎีการจูงใจดังกล่าวข้างต้น การที่องค์กรมีแรงจูงใจที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม แล้วพนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และผู้วิจัยมีสนใจที่จะนำทฤษฎีการจูงใจดังกล่าวมาใช้เพื่อต้องการทราบความต้องการในด้านต่างๆ ของพนักงานเพื่อที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงานมากที่สุด

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543 : 24)

ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. Managing. pp.204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. New ways in discipline. pp.136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 8; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. New ways in discipline. pp.159) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สตีเยร์ (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543 : 28 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977. Motivation and work behavior. pp.113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือ พฤติกรรม การทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคทซ์ และ แคน (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Kart and Kahn. 1966. The Social Psychology of Organization. pp. 114-

115) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบ แล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลที่มีคุณค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 81 – 83)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอๆกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่ว่าจะกระทำไ้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงาน ปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในสังคม ชุมกิจอุตสาหกรรมนั้นมีความอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงงานนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบุคคลที่ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์การเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์การนี้จะแตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์การหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้า ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์การนั้น เพราะองค์การก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้นหากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้นั้นก็คือ แม้จะไม่ทั้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารองค์การจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ โดยการพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์การอยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล และให้กลืนพฤติกรรมของบุคคลเสีย นั้น จำต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Range of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้ต้องแท้เสียก่อน ว่าสืบเนื่องสะสมมาอย่างไร

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง

ซึ่งมูลฐานประเภทนี้จะเห็นว่ามีมาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าว ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบหมายให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่มอบหมายให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขาวุ่นไหวหวั่น เป็นต้น ตัวอย่างของ

การเข้าใจปฏิกิริยาของอารมณ์มนุษย์เมื่อเกิดแรงผลักดันทางเหตุการณ์นั้น น่าจะดูได้จากบรมครูทหารผู้หนึ่งคือ ซุนซู่ ซึ่ง B.H. Liddell Hart ยกกล่าวไว้ในหนังสือของเขาว่า “เมื่อท่านโอบล้อมกองทัพอริบจะเปิดทางออกไว้หนึ่งทาง โปรดอย่าบีบบังคับข้าศึกที่จนตรอกให้หนีกัน”

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มรูปบุคลิกลักษณะของบุคคล แบ่งปัจจัยใหญ่ ๆ เพียง 3 ประการเท่านั้น คือ

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัฒนธรรมที่ตนนับถือ และความเคยชิน เช่น อาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอร์มบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ และการมอบหมายงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์การได้โดยปราศจากการต่อต้าน ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดในการปกครอง (หมายรวมถึงการจัดองค์การดำเนินการปกครอง) ในระบอบประชาธิปไตยนั้น ท่านประธานาธิบดีลินคอล์น กล่าวว่าต้องเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชนเพราะเมื่อประชาชนดำเนินการได้เอง ระบบหรือวิธีการย่อมจะสอดคล้องกับชีวิตของประชาชนชาติ (Life of Nation)

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกัน แต่หากมีประสบการณ์แตกต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์ และที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึง การศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย ฯลฯ พอจะยกตัวอย่างบางประการได้ เช่น คนที่เคยถูกทรยศดโกงมาจะกลายเป็นคนชอบระแวง และไว้วางใจคนน้อยลง คนที่เคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทางมักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง คนที่เคยเจ็บไข้ด้วยโรคบางชนิดอาจมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไปเป็นต้น

พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงาน และเป็นเครื่องช่วยบ่งชี้พฤติกรรมทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลงไป

พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตาย หรือ ไม่กล้าเสี่ยงหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญ

ชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพราะเกรงว่าตัวจะไม่เหมาะกับรูปแบบใหม่นั้น อย่างไรก็ตาม สัญชาตญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่งไม่ยืดยาวเพราะความรู้น้อยหรือไม่ทันสมัยจึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ และให้เป็นที่ยอมรับของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเงื่อนไขดังกล่าวนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากแห่งพฤติกรรมของกลุ่มซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่คนตามความต้องการทางร่างกายนั้นความต้องการทางร่างกายนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่ว่ามีได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อใช้จ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าพูดให้เข้าใจง่าย ๆ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่าภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน ความต้องการดังกล่าวนี้ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) การที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ความต้องการอันนี้ก็คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการเป็นฝูง (Herd instinct) นั่นเอง การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อนก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย และไม่แต่เท่านั้นยังเกิดความมั่นใจว่าตนจะสามารถดำรงอยู่ในโลกต่อไป ความต้องการในความปลอดภัยและความคงอยู่มีอิทธิพลทำให้มนุษย์ยอมปรับตนเองให้เข้ากับสังคมดังที่ Simon เรียกว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตนเองต่อสภาวะแวดล้อมได้ เมื่อเป็นเช่นนั้น มนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม เท่านั้นยังไม่พอ มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงอีกสองประการ ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือความรู้สึกความรู้สึกว่าเข้ากับสังคมได้ (Social feeling) และความรู้สึกอยากให้สังคมเห็นความสำคัญของตน ความโน้มเอียงประการหลังนี้เอง คนมีความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเอง บัดนี้ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานเพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตนตั้งไว้และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรอง หรือรับรู้จากสังคม บุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชาต้องงาน ไม่สนใจใยดีและไม่อยากที่จะทำดีต่อไป

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้ก็จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม สมดังที่แอดเลอร์กล่าวไว้ในหนังสือเล่มเดียวกันว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด รู้สึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้ถูกกำหนดตั้งใจหมายสืบต่อ ขยายและมุ่งไปถึงจุดหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา”

2. มूलฐานพฤติกรรมอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคล ภายหลังจากที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์กรแล้วเท่านั้น กลุ่มดังกล่าวได้แก่ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน สมาคมอาชีพ และสมาคมเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ เป็นต้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์ และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเองที่จะช่วยฟอร์มรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือนถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยก็ได้ และเป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น สหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างมีเหตุผล สมาชิกซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรก็ย่อมสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่มีสมรรถภาพเพราะไร้ข้อวิตกกังวลที่ไม่จำเป็น ผลดีก็ย่อมบังเกิดแก่องค์กรที่สมาชิกรู้สึกว่าทำงานอยู่ แต่ตรงข้ามหากสหภาพตั้งหน้าแต่รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างไร้เหตุผล หรือผู้ดำเนินการสหภาพนั้นฉวยผลประโยชน์เพื่อสร้างอำนาจส่วนตัว และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรที่มีสมาชิกรู้สึกว่าทำงานอยู่ และหากสมาชิกรู้สึกว่าคล้อยตามจุดมุ่งหมายของสหภาพแต่กลับไม่ได้รับความสมหวังจากองค์กรของตนเพราะองค์กรไม่สามารถอำนวยความสะดวกที่ตามมามีการต่อต้านด้วยการทำงานไม่เต็มที่มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปได้ถึงการนัดหยุดงาน ชีวิตแต่งงานก็มีส่วนฟอร์มพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากชีวิตแต่งงานมีผลกระทบกระเทือนจิตใจ อารมณ์ และขวัญใจ ทั้งทางก่อประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรักงาน เอาใจใส่งาน และขวัญใจได้ ทั้งทางก่อประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรักงาน เอาใจใส่งาน หรือละทิ้งงานตลอดจนอาจกลายเป็นผู้ทุจริตต่อหน้าที่ได้ นำสังเกตว่าอิทธิพลจากภายนอกองค์กรมักจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กรที่มีโครงสร้างของสังคมภายในไม่แนบแน่น (Low Cohesive group) หรือองค์กรที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนมาก ๆ หรือองค์กรสาขาที่อยู่ห่างไกลจากองค์กรกลาง เป็นต้น

3. มूलฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่

ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่ง ในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุด และยังให้ความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ เอง

จากคำจำกัดความอันนี้ จะเห็นได้ว่า มีประเด็นสำคัญว่า องค์กรคือบุคคลรวมกันทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกัน (จุดมุ่งหมายขององค์กรและของบุคคลผู้ร่วมงานตรงกัน) และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งในประเด็นที่ยกมานี้เราจะพบว่าขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรม ทั้งของบุคคล กลุ่มบุคคล และขององค์กรเองเป็นสำคัญ องค์กรหนึ่งจะมีลักษณะสองลักษณะซ้อนหรือแฝงกันอยู่ นั่นคือ องค์กรอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) ซึ่งหมายถึง องค์กรที่มีความสำคัญภายในคืออำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามตัวบทกฎหมาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งแฝงอยู่คือ องค์กรอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) อันหมายถึงความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ องค์กรทั้งสองลักษณะนี้ มีความแตกต่างกันในแง่สำคัญคือ องค์กรอย่างเป็นทางการมักจะมีเหตุผลสมผล ไม่มีความจำเป็นส่วนตัว (Emotion and Personal)

ในสองลักษณะแห่งองค์กรนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้างแล้ว จะเห็นได้ว่าลักษณะอย่างไม่เป็นทางการมีบทบาทในการทำงานมาก เพราะสิ่งแรกที่คนเข้าร่วมในองค์กรใหม่ ๆ สนใจก็คือดูว่า คนในองค์กรนั้นเขาประพฤติปฏิบัติกันอย่างไร แทนที่จะหาทางทราบว่าจะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นอย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นเพียงสิ่งไม่มีตัวตนจะมีประสิทธิผลเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใดเป็นสำคัญ ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอันแท้จริงของบุคคลในองค์กรนั้นต่างหากเป็นสิ่งที่สมาชิกใหม่จะพึงปฏิบัติตามเพราะมีตัวตนเห็นได้ชัดกว่า เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอยู่แล้ว เรามักเคยได้ยินคำพังเพยแบบไทยว่า “เข้าเมืองตาหลิ่วให้หลิ่วตาตาม” ในแบบต่างประเทศ “เข้ากรุงโรม จงทำอย่างชาวโรมันทำ” จากคำพังเพยบวกกับความต้องการที่อยู่ในชีวิตได้สำนึก บุคคลจะยอมรับวิถีทางปฏิบัติตามคนหมู่มาก (Folkway) หรือแบบธรรมเนียมตลอดจนประเพณี (Traditional and Mores) ของสังคม นั้น ๆ แต่โดยดี

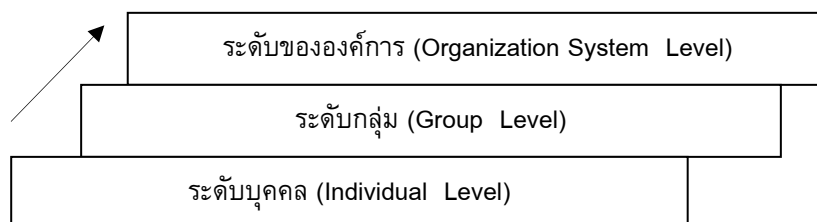
ส่วนอิทธิพลขององค์กรอีกประการหนึ่ง คืออิทธิพลขององค์กรในลักษณะเป็นทางการ ซึ่งได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ วินัย จริยา และการฝึกอบรม เป็นแบบแผนอย่างเป็นทางการที่บ่งถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทุกคน สัญชาตญาณผสมกับความต้องการทำให้มนุษย์มุ่งมั่นต่อสิ่งสำคัญสามสิ่งในชีวิต คือ ความรัก การทำงาน และการสมาคม ฉะนั้น เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าร่วมในองค์กรจึงเท่ากับบุคคลนั้นได้ยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้และจะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น (Rules of Game) ได้โดยจะไม่มีขัดแย้งหรือมีแต่น้อย ซึ่งไม่ยากแก่การแก้ไขตนเอง

จะเห็นได้ว่า อิทธิพลขององค์กรทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการนี้ เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดจนบางครั้งไม่อาจแยกออกจากกันได้ หรือยิ่งกว่านั้นยังเปลี่ยนรูปกันได้ เช่น ผู้บังคับใช้แต่อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับและระเบียบวินัย ก็เรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลอย่างเป็นทางการ แต่ในขณะเดียวกัน ถ้ามีผู้บังคับบัญชานั้นใช้ความสามารถทางประมุขศิลป์โดยการทำให้เป็น ตัวอย่างให้คำแนะนำตักเตือนอย่างเห็นอกเห็นใจด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ มีความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามใช้เทคนิคที่จะโน้มน้าวให้จุดมุ่งหมายของผู้ใต้บังคับบัญชา

สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การ กรณีเช่นนี้จะเรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลขององค์การอย่างไม่เป็นทางการไป

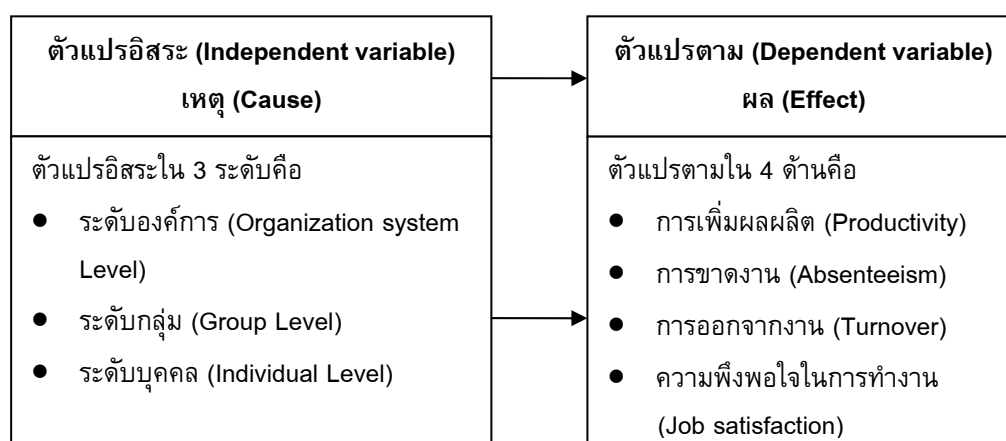
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organization behavior model) เป็นส่วนของความจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ โดยเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 1 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model.,stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin.1996 : 26)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 23)

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อก็คือว่า พฤติกรรมองค์การจะ

สามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทักษะเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

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

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system – Level variables) พฤติกรรมองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามเช่นการออกแบบองค์กรที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรม และวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิภาพเมื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้า ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

- การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

- ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดี

โบและสก็อต (Peter M. Blau; & W.Reichard Scotts.1962:165) กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

เชสเตอร์ เบร์นาร์ด (Chester Bernand.1938:84) ได้เห็นความสำคัญต่อความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี

(Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตว่าแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับความยอมรับเพียงเล็กน้อย ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร

เกี่ยวกับความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ ฮอยและวิลเลียม (Hoy and Williams) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา โดยได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นจากการปรับปรุงแบบสอบถามของ เบลาและสกอตและของ เมอร์เรย์และคอเรนบลัม (Murray and Correnblem) ต่อมา ฮอยและรีส์ (Hoy and Rees) ได้ใช้เครื่องมือนี้ศึกษา ความจงรักภักดีของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา หลังจากนั้นฮอยและคณะก็ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูและพฤติกรรมของครูใหญ่ พฤติกรรมของครูใหญ่ที่ศึกษาคือ

1. พฤติกรรมแบบริเริ่มเสริมสร้าง
2. พฤติกรรมแบบถนอมน้ำใจ
3. ความเป็นอัตตาธิปไตย
4. ความสามารถในการผลักดัน
5. ความมีอารมณ์ไม่เอนเอียง

จอห์นสันและเวนเนเบิล (Johnson; & Venable. 1938) ได้ใช้เครื่องมือแบบเดียวกันศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูต่อครูใหญ่ ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยเหนือของครูใหญ่

องค์ประกอบของความจงรักภักดี

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

เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy & Rees; 1974:274-275)

- 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
 - ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า
 - ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น
- 2) ด้านความรู้สึก (Affective aspect)
 - ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า
 - ความพึงพอใจในหัวหน้า
- 3) การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน (Cognitive aspect)
 - ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า
 - ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า
 - ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียินดีรับผิชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง
 - ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า แนวคิดของ Hoy & Rees น่าจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

7. ประวัติความเป็นมาของบริษัท บีเอนต์อี จำกัด

บริษัท บีเอนต์อี จำกัด (Books & Entertainment) ได้เริ่มเปิดทำการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 มีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภท Specialty Store โดยจำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ อุปกรณ์เครื่องเขียน เทป ซีดี วิดีโอ รวมทั้งให้บริการด้าน Internet , Copy Center ในสถานที่เดียวกันซึ่งเรียกว่า One stop shopping โดยเน้นกลุ่มลูกค้า เป้าหมายคือคณวิทำงานที่มีการศึกษาและนักเรียน นิสิต นักศึกษา

ด้วยแนวคิดของการสร้างให้ "บีเอนต์อี" เป็นร้านค้าปลีกทันสมัยที่รวมเอา สินค้า 3 ประเภท ที่ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคสมัยของข่าวสารและเทคโนโลยี ที่มีความต้องการบริโภค ความรู้ ข่าวสาร และความบันเทิง อันประกอบด้วย สินค้าหนังสือทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เครื่องเขียน สื่อบันเทิง พร้อมการบริการต่างๆ ไว้ในที่เดียว เพื่อการเรียนรู้อย่างเพลิดเพลิน และการพักผ่อนอย่างมีสาระของคนรุ่นใหม่ และมีจัดส่วนของการให้บริการดังนี้

แผนกหนังสือ (Books)

รวมความหลากหลายของหนังสือ นิตยสาร กวีแสนเล่ม จัดแบ่งประเภทเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ภายในร้านจัดพื้นที่ขาย แบ่งเป็นสัดส่วนตามประเภทของหนังสือ โดยจัดแบ่งเป็น 8 ส่วนคือ

1. Foreign Book (หนังสือต่างประเทศ)
2. Business & Computer (ธุรกิจ คอมพิวเตอร์)
3. Literature (วรรณกรรม)
4. Learning (การศึกษา)
5. Living (ชีวิต สุขภาพ สันทนาการ)
6. Media Education (สื่อเพื่อการศึกษา)
7. Kids' Corner (มุมเด็ก)
8. Magazine (นิตยสาร)

แผนกอุปกรณ์เครื่องเขียน (Stationery)

อุปกรณ์เครื่องเขียนคุณภาพหลากหลายประเภท ถูกรวบรวมไว้ในที่เดียวครบครันสำหรับทุกความต้องการของลูกค้า ทั้งกลุ่มนักเรียน สำนักงาน และลูกค้าทั่วไปทั้งอุปกรณ์เครื่องเขียนเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์การเรียน และอุปกรณ์ศิลปะ งานฝีมือ ภายในร้านจัดแบ่งตามแนวคิด shop in shop เช่นเดียวกับหนังสือ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

1. Pen & Note Book (ปากกา สมุดโน้ต)
2. Office Supplies (อุปกรณ์สำนักงาน)
3. Filing & Paper (แฟ้มสำนักงาน กระดาษ)
4. Art & Crafts (อุปกรณ์ศิลปะ และงานฝีมือ)

แผนกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ (Entertainment)

รวมความบันเทิง ในรูปแบบของภาพและเสียงในสไตส์ทันสมัย ทั้งแผ่นซีดี คาสเซ็ทเทป วิดีโอ วีซีดี และดีวีดี ทั้งเพลงต่างประเทศ เพลงไทย และภาพยนตร์ภายในพื้นที่ของส่วน Entertainment มีการจัดเตรียมทั้งโทรทัศน์ พร้อมเครื่องเล่น ซีดีพร้อมหูฟัง เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองฟัง และเลือกซื้อสินค้าได้ตามความต้องการ

ศูนย์ถ่ายเอกสารและบริการไปรษณีย์ (Copy and Mail Center)

ด้วยแนวคิดการให้บริการแบบครบครัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ภายในร้านจึงจัดเตรียมมุมกาแฟ เพื่อเป็นมุมพักผ่อน และบริการเครื่องพิมพ์ลูกค้า พร้อมกันนี้ ยังมีศูนย์ถ่ายเอกสารและบริการไปรษณีย์ จัดเตรียมไว้เพื่อบริการลูกค้าด้วยเช่นกัน

ส่วนบริการลูกค้า (Customer Service)

ด้วยรูปแบบการบริการทันสมัย ที่จะสร้างความสะดวก ครบครันทุกความต้องการของลูกค้า "บีทูเอส" จึงได้จัดเตรียมบริการต่างๆ ไว้ภายในร้านเพื่อการเรียนรู้ และความเพลิดเพลินอย่างครบวงจร เช่น บริการอินเทอร์เน็ตฟรีเพื่อการค้นหาข้อมูลและเพื่อการสื่อสาร บริการค้นหาสินค้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บริการสั่งซื้อพิเศษ พร้อมการรับประกันความพึงพอใจ โดยยินดีคืนเงินหากลูกค้าพบว่า สินค้าที่ซื้อไปไม่ตรงกับความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด

วิสัยทัศน์ของบริษัท

- เราจะมุ่งมั่นสู่ความเป็นธุรกิจค้าปลีกไทย เพื่อขยายไปสู่ภูมิภาคด้วยการพัฒนาและสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่อง
- เราจะเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภคเสมอ โดยเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าและทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า
- เราจะมุ่งให้ผลตอบแทนที่สูงกว่ามาตรฐานของตลาดแก่ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้าและสังคม

ค่านิยมในการทำงาน

1. Leadership: กำหนดทิศทาง นโยบาย และแผนงาน ร่วมกันระหว่างหัวหน้าลูกน้อง และเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
2. Organization/Planning: สามารถจัดทำ Business Plan ตั้งเป้าหมาย ตัวชี้วัดเพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานประจำปีได้

3. Communication : มีการสื่อสาร Vision-Mission-Strategy-Action Plan ผลปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรคกับหัวหน้า ทีมงาน/เพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานทราบว่าต้องปรับปรุง และแก้ไขอะไรบ้าง

4. Problem Solving: มองหาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้งานล่าช้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีการพูดคุยปัญหาในงาน กับหัวหน้างานลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน หาสาเหตุแก้ไข ร่วมกัน

5. Creativity: เสนอแนะข้อคิดเห็น ความคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานแก้ไขและป้องกัน ปัญหาในงาน

6. Initiative/ Innovation : ปรับปรุงงาน การทำงานให้ดีขึ้น นำวิธีการทำงานใหม่ๆ กระตุ้นให้ลูกน้องกระตือรือร้นตลอดเวลา

7. Training / Development: สอนงานให้เพื่อนพนักงาน ลูกน้อง พัฒนาเป็นวิทยากร ภายใน จัดสรรเวลาเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาความรู้ตนเองสม่ำเสมอ ติดตามและตรวจสอบ การพัฒนาตามหลักสูตรที่บริษัทจัดให้

8. Contact: พบปะพูดคุย บริการหน่วยงานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอก สร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ด้วยมารยาทที่สุภาพ

9. Teamwork: รักษาวินัยในการทำงานร่วมกัน เข้าใจความแตกต่างระหว่างเพื่อนร่วมงานแต่ละคน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ

10. Judgment : จัดลำดับความสำคัญของงานที่จะทำได้ดี

11. Complexity: ทำงานได้ละเอียด ถูกต้อง แม่นยำ อธิบายและนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน เป็นระบบ ขั้นตอน

12. Budget / Cost Conscious: ควบคุมดูแลตรวจสอบค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้เป็นไปตามงบประมาณและระเบียบบริษัท เสนอแนะ แนวทางลดค่าใช้จ่าย

13. Flexibility: ยอมรับ และให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

จอห์นตันและเบวิน (Johnston;& Bavin.1973:136-141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก โดยการศึกษากับประชากรจำนวน 130 คนใน โรงเรียนราษฎรแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถามผลการศึกษารูปได้ว่าปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จ, การยอมรับงานที่กระทำ, ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงานและการนิเทศงาน

บอร์นี (มนัส บุญวงศ์. 2537:51; อ้างอิงจาก Borne. 1982. Psychological Abstracts.) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงานพบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่ เงิน คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอๆ กับคนที่มีอายุน้อยแต่จะมีสถานการณ์ภายนอกสูง ความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

มาตา เฮรู (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532:57 – 58; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985:2716-A, “A Study of Teacher motivation at with Special Reference to Indonesia”. Dissertation Abstracts International) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซียพบว่า แรงจูงใจก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจมากที่สุดคือ สถานะของอาชีพด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กลิมเมอร์ และคณะ (ตันติมา ดวงโยธา. 2540:43; อ้างอิงจาก Glimmer and others. 1966. Industries land organization psychology (2nd Ed.) กล่าวว่า ผู้ชายจะให้ความสำคัญในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในงาน และค่าตอบแทนมากกว่าผู้หญิง

งานวิจัยในประเทศ

อารีรัตน์ หิรัญโร (2532) ศึกษาเรื่องแบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารของสถานศึกษา จำนวน 151 คน และอาจารย์ 755 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์จากปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในระดับมากคือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยต่ำสุดได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน แต่ปัจจัยอื่นๆ ของแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับลักษณะของงานซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นการปฏิบัติงานและเงินเดือนซึ่งเป็นปัจจัยต่ำสุดส่งผลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์

เป็นหนึ่งในไชยชิต (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในมิติรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยกรณีปัจจัยจูงใจ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำสุด แต่ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัจจัยต่ำสุด พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยด้านเงินเดือนอยู่ในเกณฑ์ต่ำที่สุด แต่ความพึงพอใจด้านสภาพทางสังคมอยู่ในเกณฑ์สูงสุดของกลุ่ม

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานบริษัท บิวส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในระดับมากดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อยุทธยานามัยในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านค่าตอบแทน

นงลักษณ์ คชฤทธิ์ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า การปฏิบัติงานมีผลโดยภาพรวมที่ดีโดยปัจจัยที่มีผลคือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับรายได้

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนแรงจูงใจกับพฤติกรรมในการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

จุฑามาศ ปานสมบุรณ์ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG และ X Y) ปัจจัยบุคลิกภาพแบบ A B และปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดลกมล เอนจินทะ (2548) ได้ทำการศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคารพบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงด้านเกียรติยศ อยู่ในระดับดี และด้านความสำเร็จในชีวิตอยู่ในระดับดีมาก ด้านความพึงพอใจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากและมีความภักดีต่อธนาคารในระดับมากเช่นกัน

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ได้ทำการศึกษาถึงแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน, ความต้องการความเจริญก้าวหน้า, ความต้องการผลตอบแทน และความพอใจในสภาพที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง และ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงานส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานอย่างไร รวมถึงพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด อย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้ให้ทางผู้บริหารขององค์กรได้รับทราบและนำไปปรับปรุงการบริหารการจัดการองค์กรและพนักงานให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ทั้งหมด จำนวน 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 160 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

4. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
6. ระดับเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงเงินเดือนคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 29)

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

ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ระบุว่าระดับเงินเดือน 9,000 บาท เป็นเงินเดือนต่ำสุดของข้อมูล และระดับเงินเดือน 49,000 บาท เป็นเงินเดือนสูงสุดของข้อมูลพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 5 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{49,000 - 9,000}{5} \\ &= 8,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงระดับเงินเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงระดับเงินเดือน ดังนี้

- 6.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 6.2. 10,001 – 18,000 บาท
- 6.3. 18,001 – 26,000 บาท
- 6.4. 26,001 – 34,000 บาท
- 6.5. 34,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ERG ของ Alderfer 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการเพื่อความอยู่รอด ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิกเคอร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

ตาราง 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ERG ของ Alderfer

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการจูงใจ
4.21 – 5.00	มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีการจูงใจอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจูงใจอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีการจูงใจอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ของ McClland 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจของ McClland

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการจิตใจ
4.21 – 5.00	มีการจิตใจอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีการจิตใจอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีการจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจิตใจอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีการจิตใจอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจิตใจ ของ McGregor ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งแบ่งลักษณะการจิตใจเป็น 2 แบบคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะการจิตใจที่ตรงกับด้านซ้ายมากที่สุด	5	คะแนน
ลักษณะการจิตใจที่ตรงกับด้านซ้าย	4	คะแนน
ลักษณะการจิตใจที่ตรงกลาง	3	คะแนน
ลักษณะการจิตใจที่ตรงกับด้านขวา	2	คะแนน
ลักษณะการจิตใจที่ตรงกับด้านขวามากที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจของ McGregor

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีการจูงใจตามทฤษฎี Y มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก
2.61 – 3.40	มีการจูงใจแบบปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจูงใจตามทฤษฎี X มาก
1.00 – 1.80	มีการจูงใจตามทฤษฎี X มากที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน 4 ด้านได้แก่ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน แนวโน้มในการทำงานต่อไป และความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิกเคอร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา พิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
4.21 – 5.00	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดี
4.21 – 5.00	มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 35)

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

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

โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) ทั้ง

แบบสอบถาม เท่ากับ .9149 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยจิตใจ ERG ของ Alderfer เท่ากับ .7464 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยจิตใจของ McClelland เท่ากับ .8889 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยจิตใจของ McGregor เท่ากับ .8042 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านพฤติกรรมในการทำงาน เท่ากับ .7176 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เท่ากับ .7627

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวน 160 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

- 1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

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

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-6 โดยใช้สูตร

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน

2.3. สถิติ Multiple Regression ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2,3 เพื่อทำนายพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บี แอนด์ อี จำกัด

2.4. สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บี แอนด์ อี จำกัด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548 : 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{N} \right]$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

N แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

5.1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5 และ 6 โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 49)

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

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

เมื่อ μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร

$(\sum X^2)$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

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

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

μ_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1

μ_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2

σ_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1

σ_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2

N_1 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1

N_2 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

5.2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน และระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 114)

5.2.2.1. ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ดังสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 148)

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

$MSTrt$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างทรีทเมนต์ (Mean Square for Treatment)

MSE แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในทรีทเมนต์ (Mean Square for Error)

5.2.2.2. ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 114)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่านี้สำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

$N - k$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)

$k - 1$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร
(Between degree of freedom)

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร
(Between sum of square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร
(Within sum of square)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 161)

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

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ

N_i แทน จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i

N_j แทน จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j

df_b แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

df_w แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

5.2.2.3. ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe และถ้าพบว่าค่า Brown-Forsythe มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2525: 116)

$$t = \frac{\mu_j - \mu_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{N_j} + \frac{1}{N_c} \right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

μ_c แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c

μ_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

N_c แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c

N_j แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

5.2.3. สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อทำนายพฤติกรรมของการทำงานของพนักงานบริษัท บีทูเอส จำกัด (สำนักงานใหญ่)

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

โดยที่ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

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

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

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

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

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i = j$ นั่นคือ covariance $(e_i, e_j) = 0$

โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_1 และ X_2 ต้องเป็นอิสระกัน

5.2.4 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2546 : 331) ดังนี้

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

เมื่อ	r_{xy}	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทนผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทนผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทนจำนวนประชากร

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 340)

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด และสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งหรือตัวแปร 2 ตัวนั้นเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด เราพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (สูงกว่า 0.70 – 1.00) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 – 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 หรือต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวก
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางลบ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.71-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน ของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland

- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจของ
McGregor
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	33.8
หญิง	106	66.2
รวม	160	100
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	19.4
ปริญญาตรี	129	80.6
รวม	160	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	100	62.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	54	33.8
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	6	3.7
รวม	160	100
4. ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า / เท่ากับ 10,000 บาท	31	19.4
10,001 – 18,000 บาท	99	61.9
18,001 – 26,000 บาท	25	15.6
26,001 – 34,000 บาท	4	2.5
34,001 บาทขึ้นไป	1	0.6
รวม	160	100

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และ ประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	Min	Max	μ	σ
5. อายุ (ปี)	22	42	28.40	5.407
6. ประสบการณ์ในการทำงาน	1	20	2.76	2.392

จากตาราง 6-7 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน เพศชายจำนวน 54 คน (ร้อยละ 33.8) เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน (ร้อยละ 66.2)

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 129 คน (ร้อยละ 80.6) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 19.4)

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 100 คน (ร้อยละ 62.5) รองลงมาคือ สมรส /อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 54 คน (ร้อยละ 33.8) และหม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.7)

ด้านระดับเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 10,001-18,000 บาท มีจำนวน 99 คน (ร้อยละ 61.9) รองลงมาคือ ระดับเงินเดือน ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 19.4) ระดับเงินเดือน 18,001 – 26,000 บาท มีจำนวน 25 คน (ร้อยละ 15.6) และระดับเงินเดือน 26,001 – 34,000 บาท (ร้อยละ 2.5) และ ระดับเงินเดือน 34,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน กลุ่มละ 1 คน (ร้อยละ 0.6)

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มประชากรมีอายุต่ำสุด คือ 22 ปี และมีอายุสูงสุดคือ 42 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 28 ปี 5 เดือน

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำสุด คือ 1 ปี และสูงสุด 20 ปี โดยมีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ปี 9 เดือน

เนื่องจากพบว่ากลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องระดับเงินเดือน และสถานภาพสมรส นั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่ม และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องสถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนใหม่ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	100	62.5
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย /แยกกันอยู่	60	37.5
รวม	160	100
4. ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท	31	19.4
10,001 – 18,000 บาท	99	61.9
18,001 บาทขึ้นไป	30	18.7
รวม	183	100

จากตาราง 8 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 100 คน (ร้อยละ 62.5) รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 60 คน (ร้อยละ 37.5)

ด้านระดับเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 10,001-18,000 บาท มีจำนวน 99 คน (ร้อยละ 61.9) รองลงมาคือ ระดับเงินเดือน ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 19.4) และระดับเงินเดือน 18,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 18.7)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ERG

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	μ	σ	ระดับการจูงใจ
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ	3.53	.897	ดี
2. ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.86	.613	ดี
3. ท่านมีความมั่นคงทางการเงิน	3.60	.841	ดี
รวม	3.66	.649	ดี

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการพอใจโดยปัจจัยด้านการจ้างใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอดอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการจ้างใจอยู่ในระดับดี คือ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงทางการเงิน และบริษัทมีการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.60 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจ้างใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	μ	σ	ระดับการจ้างใจ
1.ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับภายในหน่วยงาน	3.84	.726	ดี
2.ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่านมาก #	2.68	.788	ปานกลาง
3.ผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวท่าน	3.49	.709	ดี
รวม	3.34	.448	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจ้างใจโดยปัจจัยด้านการจ้างใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจ้างใจอยู่ในระดับดี คือ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับภายในหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.49 ตามลำดับ และมีการจ้างใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่านมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความเจริญก้าวหน้า	μ	σ	ระดับการจูงใจ
1.ท่านยินดีจะรับมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ	4.08	.589	ดี
2.ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และหัวหน้างานของท่านเชื่อถือความสำเร็จในงานของท่าน	4.09	.542	ดี
3.ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง	3.74	.781	ดี
4.ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถของท่าน พัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	4.20	.581	ดี
5.ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน	4.16	.653	ดี
รวม	4.05	.481	ดี

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยด้านการจูงใจ ERG ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และหัวหน้างานของท่านเชื่อถือความสำเร็จในงานของท่าน ท่านยินดีจะรับมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.16 4.09 4.08 และ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจูงใจด้านปัจจัยการจูงใจ ERG โดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ปัจจัยการจูงใจ ERG โดยรวม	μ	σ	ระดับการจูงใจ
1.ความต้องการเพื่อความอยู่รอด	3.66	.649	ดี
2.ความต้องการมีสัมพันธภาพ	3.34	.523	ปานกลาง
3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	4.05	.481	ดี
รวม	3.75	.402	ดี

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการสนใจโดยปัจจัยด้านการสนใจ ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีการสนใจอยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเพื่อความอยู่รอด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.66 ตามลำดับ มีการสนใจในระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการสนใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนใจของ McCelland

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสนใจด้านความต้องการความสำเร็จของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความต้องการความสำเร็จ	μ	σ	ระดับการสนใจ
1.ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด	4.35	.563	ดีมาก
2.ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น	4.10	.779	ดี
3.ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น	4.11	.614	ดี
4.ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้	4.23	.614	ดีมาก
5.ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	4.33	.611	ดีมาก
รวม	4.22	.522	ดีมาก

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการสนใจโดยปัจจัยด้านการสนใจของ McCelland ด้านความต้องการความสำเร็จอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการสนใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ และท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.33 และ 4.23 ตามลำดับ มีการสนใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น และท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการพึงใจด้านความต้องการความผูกพันของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความต้องการความผูกพัน	μ	σ	ระดับการพึงใจ
1.ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.30	.642	ดีมาก
2.ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานมาก่อน	4.33	.622	ดีมาก
3.ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก	4.39	.593	ดีมาก
4.ท่านต้องการได้รับความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่ดีของท่าน	4.33	.610	ดีมาก
5.ท่านต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	3.99	.740	ดี
รวม	4.27	.476	ดีมาก

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการพึงใจโดยปัจจัยการพึงใจของ McClland ด้านความต้องการความผูกพันอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการพึงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานมาก่อน ท่านต้องการได้รับความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่ดีของท่าน และท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.33 4.33 และ 4.30 ตามลำดับ และมีการพึงใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสนใจด้านความต้องการอำนาจ ของ พนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

ด้านความต้องการอำนาจ	μ	σ	ระดับการสนใจ
1.ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง	3.78	.936	ดี
2.ท่านมีความพอใจจากการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.77	.856	ดี
3.ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.05	.559	ดี
4.ท่านต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา	3.71	.908	ดี
5.ท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ	4.04	.608	ดี
รวม	4.12	.434	ดี

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดี จำกัด มีระดับการสนใจโดยปัจจัยการสนใจของ McClland ด้านความต้องการอำนาจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการสนใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน ท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง ท่านมีความพอใจจากการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น และท่านต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 4.04 3.78 3.77 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสนใจด้านปัจจัยการสนใจของ McClland โดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

ปัจจัยสนใจของ McClland โดยรวม	μ	σ	ระดับการสนใจ
1.ความต้องการความสำเร็จ	4.22	.522	ดีมาก
2.ความต้องการความผูกพัน	4.27	.476	ดีมาก
3.ความต้องการอำนาจ	3.87	.583	ดี
รวม	4.12	.434	ดี

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดี จำกัด มีระดับการสนใจโดยปัจจัยด้านการสนใจของ McClland โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการสนใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความ

ต้องการความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.22 ตามลำดับ และมีการสนใจอยู่ในระดับดีคือ ด้านความต้องการอำนาจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนใจของ McGregor

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนใจ McGregor ของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

ปัจจัยการสนใจ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ลักษณะการทำงาน	3.88	.954	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก
2.ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.18	.757	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก
3.การทำงานของท่าน	4.09	.686	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก
4.ความเป็นผู้นำ	3.55	.957	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก
5.ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	3.86	.853	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก
รวม	3.91	.635	มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการสนใจของ McGregor โดยมีลักษณะการสนใจตามทฤษฎี Y มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการสนใจตามทฤษฎี Y มาก คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน การทำงานของท่าน ลักษณะการทำงาน ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 4.09 3.88 3.86 และ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านการเพิ่มผลผลิต	μ	σ	ระดับพฤติกรรม การทำงาน
1.ท่านคิดว่าประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้นเมื่อเทียบกับอดีต	4.14	.482	ดี
2.ท่านคิดว่าคุณภาพของงานที่ท่านทำดีขึ้นกว่าในอดีต	4.09	.535	ดี
3.ท่านคิดว่าท่านทำงานสำเร็จทันตามกำหนดเสมอ	3.96	.628	ดี
4.ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า	3.96	.643	ดี
5.ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	3.94	.670	ดี
รวม	4.02	.449	ดี

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านคิดว่าประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้นเมื่อเทียบกับอดีต ท่านคิดว่าคุณภาพของงานที่ท่านทำดีขึ้นกว่าในอดีต ท่านคิดว่าท่านทำงานสำเร็จทันตามกำหนดเสมอ ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า และท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.09 3.96 3.96 และ 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
1.ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสายของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน #	2.12	.886	ไม่ดี
2.ท่านคิดว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน #	2.88	.881	ปานกลาง
3.ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น	4.13	.830	ดี
รวม	3.04	.433	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี คือ ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสายของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	μ	σ	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
1.ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านก็จะไม่เปลี่ยนงาน #	3.45	.937	ดี
2.ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ	3.14	.677	ปานกลาง
รวม	3.29	.559	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านก็จะไม่เปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บีแอลดีอี จำกัด

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
1.ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่	3.89	.644	ดี
2.งานที่ท่านทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ	3.86	.623	ดี
3.ท่านไม่รู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานอย่างเร่งด่วนตลอดเวลา #	3.10	.998	ปานกลาง
4.ท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.44	.859	ดี
5.รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนั้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน	3.51	.997	ดี
6.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่บริษัทจัดให้	3.74	.797	ดี
7.ท่านรู้สึกว่าตนเองมีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานมาก #	3.03	.713	ปานกลาง
8.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือกันในการทำงานร่วมกันด้วยดี	3.92	.735	ดี
9.ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมเพียงพอ	3.61	.912	ดี
10.ท่านพอใจในการทำงานที่องค์กรต่อไป	3.80	.708	ดี
รวม	3.59	.379	ดี

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 21 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดีอี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือกันในการทำงานร่วมกันด้วยดี ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ งานที่ท่านทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ ท่านพอใจในการทำงานที่องค์กรต่อไป

ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่บริษัทจัดให้ ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมเพียงพอ รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนั้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน และท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.89 3.86 3.80 3.74 3.61 3.51 และ 3.44 ตามลำดับ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่รู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานอย่างเร่งด่วนตลอดเวลา และท่านรู้สึกว่าตนเองมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ 3.03 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	4.02	.449	ดี
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	3.04	.433	ปานกลาง
3.ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	3.29	.559	ปานกลาง
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.59	.379	ดี
รวม	3.58	.289	ดี

จากตาราง 22 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.59 ตามลำดับ มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป และด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 3.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
 ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม
 ที่แสดงออก ของพนักงานบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	μ	σ	ระดับความ จงรักภักดี
1.ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้ องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ	3.93	.669	ดี
2.ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อ ทำงานให้องค์กร	3.98	.609	ดี
3.ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่น จะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.45	.783	ดี
รวม	3.79	.487	ดี

จากตาราง 23 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้าน
 พฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความ
 จงรักภักดีอยู่ในระดับดี คือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร ท่าน
 เต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ ท่านคิดว่าจะทำงาน
 ในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 3.98 3.93 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก
 ของพนักงานบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด

ด้านความรู้สึก	μ	σ	ระดับความ จงรักภักดี
1.ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน	3.99	.629	ดี
2.เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่ พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที	3.86	.696	ดี
3.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็น พนักงานขององค์กร	4.17	.438	ดี
4.ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่ง ที่สำคัญที่สุด	4.14	.662	ดี
รวม	4.04	.429	ดี

จากตาราง 24 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับดี คือ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.14 3.99 และ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ด้านการรับรู้	μ	σ	ระดับความจงรักภักดี
1.ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร	3.81	.789	ดี
2.ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน #	2.93	.781	ปานกลาง
3.ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร	3.97	.554	ดี
4.ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.08	.696	ดี
รวม	3.69	.432	ดี

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 25 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้านการรับรู้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับสูง คือ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร และท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.97 และ 3.81 ตามลำดับ มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด

ความจงรักภักดีโดยรวม	μ	σ	ระดับความจงรักภักดี
1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.79	.487	ดี
2.ด้านความรู้สึก	4.04	.429	ดี
3.ด้านการรับรู้	3.69	.432	ดี
รวม	3.84	.371	ดี

จากตาราง 26 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด มีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับดี คือ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.79 และ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด แตกต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ สถิติ Independent t-test โดยใช้คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ทดสอบกับคำถามส่วนที่ 5

ในด้าน ระดับเงินเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 5 ทดสอบกับคำถามส่วนที่ 5

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดีอี จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		Mean	S.D.	t	df	P
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	4.00	.399	-.293	124.16	.770
	หญิง	4.02	.474			
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ชาย	3.03	.511	-.181	158	.857
	หญิง	3.04	.391			
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	ชาย	3.24	.556	-.855	158	.394
	หญิง	3.32	.561			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.54	.354	-.953	158	.342
	หญิง	3.60	.391			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ชาย	3.55	.260	-.938	158	.350
	หญิง	3.60	.303			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดีอี จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .770 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และ เพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .857 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .394 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศ

ชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .342 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .350 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		Mean	S.D.	t	df	P
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.01	.399	-.063	158	.950
	ปริญญาตรี	4.02	.461			
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.18	.570	1.646	36.972	.108
	ปริญญาตรี	3.00	.389			
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.26	.445	-.395	158	.694
	ปริญญาตรี	3.30	.584			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	.411	.405	158	.686
	ปริญญาตรี	3.58	.372			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	.327	.624	158	.533
	ปริญญาตรี	3.58	.280			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .950 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .108 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .694 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .686 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .533 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรรถมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพสมรรถ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	P
ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	4.01	.466	-.417	158	.677
	สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	4.03	.422			
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	โสด	3.04	.444	.141	158	.888
	สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	3.03	.419			
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	โสด	3.35	.579	1.857	136.111	.066
	สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	3.19	.513			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	โสด	3.53	.399	-2.394	143.519	.018*
	สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	3.67	.327			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	โสด	3.56	.309	-1.327	144.268	.187
	สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	3.62	.250			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรรถ พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .677 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรรถต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .888 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรรถต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .066 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .187 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	P
ด้านการเพิ่มผลผลิต	8.228*	2	157	.000
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	3.440*	2	157	.034
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	5.539*	2	157	.005
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	10.818*	2	157	.000
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	14.205*	2	157	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม มีค่า P เท่ากับ .034 .005 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน

แสดงว่าพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 31 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด จำแนกตามระดับเงินเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

		Statistic	df1	df2	P
ด้านการเพิ่มผลผลิต	Brown-Forsythe	1.989	2	62.725	.145
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	Brown-Forsythe	.023	2	75.913	.978
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	Brown-Forsythe	.083	2	64.732	.921
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Brown-Forsythe	.587	2	71.282	.559
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	Brown-Forsythe	.597	2	60.893	.554

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .145 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .978 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .921 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .559 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .554 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-prob.(P) น้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

Model	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	1.541	.189		8.152	.000	
ประสบการณ์ในการทำงาน	-.017	.008	-.141	-2.219*	.028	
ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	.190	.026	.427	7.212*	.000	
ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	.130	.048	.201	2.677*	.008	
ปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor	.192	.033	.422	5.836*	.000	
	R	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
	.763	.581	.553	.193	20.698*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม} &= -.141 \text{ ประสบการณ์ในการทำงาน} + .427 \text{ ปัจจัยจูงใจ} \\ &\text{ERGด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด} + .201 \text{ ปัจจัยจูงใจERGด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ} \\ &+ .422 \text{ ปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor} \\ R^2_{\text{Adjusted}} &= .553, R = .763, F = 20.698^*, \text{Sig.} = .000 \end{aligned}$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

2.2. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	.678	.311		2.179	.031	
ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	.112	.043	.162	2.580*	.011	
ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	.197	.080	.197	2.475	.014	
ปัจจัยจิตใจทฤษฎี Y ของ McGregor	.132	.054	.187	2.436*	.016	
	R	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
	.728	.529	.498	.318	16.767*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต = .162 ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด + .197 ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ + .187 ปัจจัยจิตใจทฤษฎี Y ของ McGregor

$R^2_{\text{Adjusted}} = .49.8, R = .728, F = 16.767^*, \text{Sig.} = .000$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยเชิงจิตวิทยา Y ของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.3. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.987	.381		5.214	.000
ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	.217	.098	.225	2.227*	.027
ปัจจัยเชิงจิตวิทยา Y ของ McGregor	.236	.066	.346	3.556*	.001
	R	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F
	.493	.243	.192	.390	4.782*
				Sig	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน = .225 ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ + .346 ปัจจัยเชิงจิตวิทยา Y ของ McGregor $R^2_{\text{Adjusted}} = .192$, $R = .493$, $F = 4.782^*$, $\text{Sig.} = .000$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยเชิงใจทฤษฎี Y ของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอลดี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.4. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ของพนักงาน บริษัท บีแอลดี จำกัด

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.642	.448		3.668	.000
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	-.080	.018	-.342	-4.389*	.000
ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	-.161	.062	-.187	-2.589*	.011
ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	-.682	.287	-.586	-2.378*	.019
ปัจจัยเชิงใจของ McClland ด้านความต้องการความผูกพัน	.897	.304	.759	2.947	.004
ปัจจัยเชิงใจของ McClland ด้านความต้องการอำนาจ	.605	.146	.631	4.138*	.000
R	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F	Sig
.610	.373	.330	.458	8.846*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และ ปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\begin{aligned} &\text{พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป} = -.342 \text{ ประสบการณ์ในการทำงาน} \\ &- .187 \text{ ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด} - .586 \text{ ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้าน} \\ &\text{ความต้องการความเจริญก้าวหน้า} + .759 \text{ ปัจจัยเชิงใจของ McClland ด้านความต้องการความ} \\ &\text{ผูกพัน} + .631 \text{ ปัจจัยเชิงใจของ McClland ด้านความต้องการอำนาจ} \\ &R^2_{\text{Adjusted}} = .330, R = .610, F = 8.846^*, \text{Sig.} = .000 \end{aligned}$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยเชิงใจของ McClland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของ พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยเชิงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ใน ทิศทางตรงกันข้าม

2.5. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ สามารถร่วมทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยเชิงใจ ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.819	.274		6.637	.000
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	-.025	.011	-.156	-2.210*	.029
ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	.338	.038	.578	8.840	.000
ปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor	.218	.048	.366	4.574*	.000
	R	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F
	.698	.488	.453	.280	14.184*
				Sig	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 45.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน} = -.156 \text{ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน} + .578 \text{ ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด} + .366 \text{ ปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .453, R = .698, F = 14.184^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

H_0 : พฤติกรรมการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์ จำกัด

H_1 : พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานบริษัท บีแอนด์ จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเพิ่มผลผลิต	.380**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	.332**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	-.025	.754	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.662**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.651**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ของพนักงานบริษัท บีแอนด์ จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .651 แสดงว่า

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกดีขึ้น ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .380 .332 .662 ตามลำดับ แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .754 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ของพนักงาน บริษัท บีแอลดีไอ จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเพิ่มผลผลิต	.569**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	.194*	.014	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	.154	.051	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.410**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.563**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ของพนักงานบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .563 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกดีขึ้น ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .194 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอใน

การทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกดีขึ้น ในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .569 .410 ตามลำดับ แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .051 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ ของพนักงานบริษัท บีแอลดีไอ จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ความจงรักภักดีด้านการรับรู้		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเพิ่มผลผลิต	.362**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	.264**	.001	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	-.130	.102	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.561**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.542**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .542 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ดีขึ้น ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 .001 .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .362 .264 .561 ตามลำดับ แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ดีขึ้น ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ดีขึ้น ในระดับต่ำ

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .102 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานบริษัท บี แอนด์ อี จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ความจงรักภักดีโดยรวม		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการเพิ่มผลผลิต	.526**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	.322**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป	-.002	.983	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.665**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.712**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานบริษัท บี แอนด์ อี จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .712 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมดีขึ้น ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .526 .322 .665 ตามลำดับ แสดงว่า พฤติกรรมการทำงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น จะมีผลให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .983 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนต่างกัน มีผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ, ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด
3. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 160 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ERG ของ Alderfer 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการเพื่อความอยู่รอด ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ของ McClelland 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ของ McGregor ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งแบ่งลักษณะการจูงใจเป็น 2 แบบคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน แนวโน้มในการทำงานต่อไป และความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวน 160 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการนำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) ทั้งแบบสอบถาม เท่ากับ .9149
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
 - 1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5 และ 6

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-6 โดยใช้สูตร

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนต่างกัน มีผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด แตกต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้าน ระดับเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 160 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 28 ปี 5 เดือน โดยมีอายุต่ำสุด คือ 22 ปี และมีอายุสูงสุดคือ 42 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.4 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ สมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่มี

ระดับเงินเดือน 10,001-18,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาคือ ระดับเงินเดือนต่ำกว่า / เท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามด้วยระดับเงินเดือน 18,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.7 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 2 ปี 9 เดือน โดยมีอายุงานต่ำสุด คือ 1 เดือน และมีอายุงานสูงสุดคือ 20 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ERG

ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอดอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอดในระดับดี คือ บริษัทมีการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีความมั่นคงทางการเงิน

ด้านความความต้องการมีสัมพันธภาพ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัย จูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการจูงใจในระดับดี คือ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับภายในหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวท่าน และมีการจูงใจในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่านมาก

ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจในระดับดี คือ ท่านยินดีจะรับมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และหัวหน้างานของท่านเชื่อถือความสำเร็จในงานของท่าน ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน

ด้านปัจจัยจูงใจ ERG โดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีการจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า และมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจของ McClland

ด้านความต้องการความสำเร็จ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจของ McClland ด้านความต้องการความสำเร็จอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตาม

แผนงานที่ได้วางไว้ และท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ และมีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น

ด้านความต้องการความผูกพัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจของ McClland ด้านความต้องการความผูกพันอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานมาก่อน ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก และท่านต้องการได้รับความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่ดีของท่าน และมีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง

ด้านความต้องการอำนาจ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจของ McClland ด้านความต้องการอำนาจอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ท่านมีความพอใจจากการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน ท่านต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา และท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ

ด้านปัจจัยจูงใจของ McClland โดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับการจูงใจโดยปัจจัยจูงใจของ McClland โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน และมีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ด้านความต้องการอำนาจ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor โดยมีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก คือ ลักษณะการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การทำงานของท่าน ความเป็นผู้นำ และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านคิดว่าประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้นเมื่อเทียบกับอดีต ท่านคิดว่าคุณภาพของงานที่ท่านทำดีขึ้นกว่าในอดีต

ท่านคิดว่าท่านทำงานสำเร็จทันตามกำหนดเสมอ ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า และท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น พฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี คือ ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสายของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านก็จะไม่เปลี่ยนงาน และมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ งานที่ท่านทำมีลักษณะที่ทำทนายความสามารถ ท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนั้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่บริษัทจัดให้เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือกันในการทำงานร่วมกันด้วยดี ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมเพียงพอ และท่านพอใจในการทำงานที่องค์กรต่อไป และมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่รู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานอย่างเร่งด่วนตลอดเวลา และท่านรู้สึกว่าตนเองมีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานมาก

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับดี คือ ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า

ด้านความรู้สึก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับดี คือ ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร และท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

ด้านการรับรู้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดี ด้านการรับรู้อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับสูง คือ ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร และท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับดี คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอ

ในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส - พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด แต่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับเงินเดือน - พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจิตใจของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านการเพิ่มผลผลิต - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจิตใจของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัย

จิตใจของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

ด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป – จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจิตใจของ McClelland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจิตใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 45.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยจิตใจของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ที่ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ ต้องการมีรายได้ที่แน่นอนเนื่องจากมีคนที่ต้องดูแลมาก จึงทำให้เขามีความพึงพอใจในงานมาก ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสดนั้นอาจมีภาระทางครอบครัวน้อย จึงทำให้ยังไม่คิดที่จะยึดงานใดเป็นหลักที่แน่นอน เขาจะมองว่างานไหนที่ตอบสนองความต้องการเขามาก เขาก็จะพึงพอใจต่อการทำงานนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงต่างกัน และสอดคล้องกับ นาเกล (Nagle:33A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่า คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว

2. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนดีอี จำกัด

2.1. ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ปัจจัยจูงใจ ทฤษฎี Y ของ McGregor สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ตามทฤษฎีของ Alderfer ที่ว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานทั้ง 3 ประการ แต่ละอันของทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. อธิบายได้ในรูป

ของเป้าหมายที่ทำให้ต้องมีการดำเนินงานเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการนั้นมาในรูปของขบวนการ จากขบวนการนี้เองจึงจะได้รับความพึงพอใจที่ต้องการได้ สำหรับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต เป้าหมายก็คือ สิ่งของที่เป็นวัตถุ และขบวนการก็เป็นเพียงการให้ได้ วัตถุนั้นมาให้พอเพียงแก่ความต้องการเท่านั้น ในด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ เป้าหมายคือ การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (บุคคลหรือกลุ่ม) และขบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้นคือ การแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกที่มีต่อกัน และจากทฤษฎีของ McGregor ที่ว่าบุคคลที่มีลักษณะตามทฤษฎี Y ซึ่งนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน (non-financial incentives) หรือ สิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (intangible incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบ ควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยควบคุม ตรวจสอบดูแลกันอย่างใกล้ชิด หากพนักงานได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสมย่อมส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ที่ว่า แรงจูงใจด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความต้องการเพื่อความอยู่รอด กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงของ บี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) คือ พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำอีก ขณะที่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะมีโอกาสเกิดขึ้นซ้ำน้อยมาก ดังนั้นหากพนักงานคนใดมีความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานที่ดี พนักงานคนนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นเรื่อยๆ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของน้ำฝน เพ็ชรดี (2547) ที่ว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทิดา แจ็กสกุล ที่ว่า ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Harrel (1964: 260-262) อ้างจากสุทิดา แจ็กสกุล (2548) ว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมี พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อ มีอายุการทำงานมากขึ้น และสูงที่สุดเพื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

2.2. ปัจจัยอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ สามารถใช้ร่วมทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ ปัจจัย จูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของ บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ผลวิจัยของน้ำฝน เพ็ชรดี (2547) ที่ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่วนใน ปัจจัยจูงใจของ McGregor เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จากการผลการวิจัยมีลักษณะการจูงใจตาม ทฤษฎี Y ซึ่งพนักงานจะมีความต้องการแบบขั้นสูง พนักงานสามารถควบคุมตัวเอง ให้ทำงานตาม หน้าที่รับผิดชอบ ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับ

ความสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น การที่องค์กรมีแรงจูงใจที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม แล้วพนักงานย่อมทำงานได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ตามทฤษฎีจูงใจของ McGregor

2.3. ปัจจัยอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของน้ำฝน เพ็ชรดี (2547) ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า ส่วนในปัจจัยจูงใจของ McGregor สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจุฑามาศ ปานสมบุรณ์ (2548) ที่มีปัจจัยการจูงใจ XY มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานส่วนมีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y ซึ่งพนักงานสามารถควบคุมตัวเองให้ทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับการความสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น การที่องค์กรมีแรงจูงใจที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม แล้วพนักงานย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีการขาดงานน้อยลง ตามทฤษฎีจูงใจของ McGregor

2.4. ปัจจัยอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจของ McClelland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงานบริษัท บีแอนดีอี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากทฤษฎีจูงใจของ McClelland ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ที่ว่า พนักงานมีความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อนอยู่ในระดับมากที่สุด มีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการอำนาจ ขณะเดียวกันประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจุฑามาศ ปานสมบุรณ์ (2548) ที่ว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ ERG มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และผลงานวิจัยของสุทิดา แจกสกุล (2548) ที่ว่า ขวัญในการทำงาน ด้าน

โอกาสที่จะก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายหรือลาออกจากงาน ซึ่งสามารถบอกได้ว่า พนักงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้ามีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้ามาก และสอดคล้องกับอัญชนา พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ที่ว่าความคิดเห็นด้านความอยู่รอดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ ส่วนประสบการณ์ในการทำงานนั้น สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายถึงยิ่งพนักงานทำงานในบริษัทนานขึ้น จะมีแนวโน้มการลาออกจากงานลดลง อาจเป็นเพราะว่าบริษัทไม่มีนโยบายดูแลพนักงานที่ดี เช่น อาจไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพหรือตำแหน่งงานอื่นๆ ที่ท้าทาย ตลอดจนเมื่อพนักงานทำงานมานาน จะมีความชำนาญ มีประสบการณ์ที่มากกว่า ก็อาจจะแสวงหาเส้นทางออกไปทำงานที่บริษัทอื่นๆ ได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2.5. ปัจจัยอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า ปัจจัยจิตใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยจิตใจทฤษฎี Y ของ McGregor สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 45.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามทฤษฎีของ Alderfer ที่ว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานทั้ง 3 ประการ แต่ละอันของทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. อธิบายได้ในรูปของเป้าหมายที่ทำให้ต้องมีการดำเนินงานเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการนั้นมาในรูปของขบวนการ จากขบวนการนี้เองจึงจะได้รับความพึงพอใจที่ต้องการได้ สำหรับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต เป้าหมายก็คือ สิ่งของที่เป็นวัตถุ และขบวนการก็เป็นเพียงการให้ได้ วัตถุนั้นมาให้พอเพียงแก่ความต้องการ และจากทฤษฎีจูงใจของ McGregor ที่ว่าบุคคลที่มีลักษณะตามทฤษฎี Y ซึ่งนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (non-financial incentives) หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (intangible incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้ ซึ่งหากพนักงานได้รับแรงจูงใจในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังมีความจำเป็นต่อพฤติกรรมการทำงาน เพราะการจูงใจที่ถูกต้อง และเหมาะสม จะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด ขณะเดียวกันปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถใช้ร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับ Harrel (1964: 260-262) อ้างจากสุทิดา แจ็กสกุล (2548) ว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และสูงที่สุดเพื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

3. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด

จากการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน จากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของ Hoy & Rees ที่ว่า ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับ ความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทิสรา เจ็กสกุล (2548) ที่ว่า พฤติกรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานเกิดความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ดีต่อกัน ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้อย่างดี ควรสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างความร่วมมือเพื่อให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น มีกีฬาภายใน อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีกลมเกลียวในหน่วยงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

2. ผู้บริหารควรมีการจูงใจพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน และการจัดสวัสดิการของบริษัท ซึ่งอาจจะมีการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีการกำหนดเป็นมาตรฐาน และตามความเหมาะสมและเกิดความยุติธรรม อีกทั้งการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนควรจะต้องดูจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยไม่มีการนำเรื่องความแตกต่างของตำแหน่งงาน หรือประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี และทุ่มเทความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ เช่น การวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เรื่องขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย เรื่องการให้โอกาสแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ และการที่อิสระในการทำงานในงานของตนเอง เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพราะเมื่อพิจารณาจากปัจจัยจูงใจของ McGregor พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y จึงทำให้พนักงานจะให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้ และรู้สึกว่าการนี้มีความมั่นคง มีเป้าหมายที่พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน และพร้อมจะมุ่งไปให้ถึงเป้าหมายนั้นด้วยกัน

4. ควรให้ความสำคัญและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในเรื่องโอกาสการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงองค์กร ในเรื่องการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเทียบเท่ากับคู่แข่งได้ เพราะปัจจุบันการแข่งขันรุนแรง และองค์กรควรให้โอกาสเมื่อพนักงานทำงานด้วยความตั้งใจ และผลงานดี ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต โดยการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมพนักงานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ให้พนักงานนำไปปรับปรุงครั้งต่อไป หากโอกาสในความเจริญก้าวหน้าจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ต่ำลง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และการลาออกจากงานในระดับปานกลาง

5. ควรมีการจูงใจในเรื่องความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินผลงานประจำปี เพื่อพิจารณาให้รางวัลพนักงานดีเด่น และโบนัสประจำปี อีกทั้งเป็นการสร้างให้พนักงานในแผนกร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน การให้ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา เช่น อาจจะมีลูกเล่นร่วมกันกับลูกน้อง การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน

6. บริษัทควรจะต้องเอาใจใส่ต่อพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ต่างๆ มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับ วันหยุด และวันลาพักให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจ ตั้งใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้นต่อไป ลดปัญหาการขาดงานบ่อย เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน

7. ควรมีการสนับสนุนให้จัดฝึกอบรมความรู้ความสามารถตามเส้นทางอาชีพ ให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในการหน้าที่การงานของตน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อจูงใจพนักงานหากสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน และเป็นการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจของ McClelland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม

8. ผู้บริหารควรให้โอกาสพนักงานในการรับผิดชอบงานอื่นเพิ่มเติมบ้าง นอกเหนือจากงานที่ได้ทำประจำอยู่ เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซาก และเปิดโอกาสในการแสดงความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลงานใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และให้ความช่วยเหลือพนักงาน โดยมีการกำหนดฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงสวัสดิการในการทำงานแก่พนักงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตั้งใจในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

9. บริษัทควรมีการปลูกฝังให้พนักงานมีความรักบริษัท และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยบริษัทต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดี สามารถทำงานกับบริษัทอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อพนักงานด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านความสำคัญของงาน บรรยากาศในองค์กร ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน หรือหาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร

2. ควรทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานไปใช้ เพิ่มเติม หรือแก้ไข หรืออาจจะนำทฤษฎีบุคคลอื่นๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา และนำมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โพลีสตูดิโอ.
- (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงาน ปฏิบัติการผลิต ของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนมิตร.
- ดลกมล เอนจิทะ. (2548). ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ต้นติมา ด้วงโยธา. (2540). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัด กรมสุขภาพจิต. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3. ภาคนิพนธ์ (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- น้ำฝน เพ็ชรดี. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- เป็นหนึ่งในไชยชิต. (2536). *สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ อุ่ณจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- . (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทิสา แจกสกุล. (2548). *ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสร สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532). *แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Beau, Peter M. ; & Scotts, Richard W. (1962). *Formal Organizations*. Sanfrancisco : Chandler Publishing.
- Bernard, Chester. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge, Massachusettes : Harvard University.
- Hoy. Wayne K. ; & Rees, Richard. (1974,Winter). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior : A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. Sociology of Education. 47:274 - 275.

Robbins, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior : concepts controversies applications*.
7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Steers, R. M.; & L. W. Porter. (1979). *Motivation and work Behavior*. 2nd ed. New York:
McGraw–Hill.

----- (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาถึงแรงจูงใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้า รวบรวมคำตอบ และวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการบริหารงานในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

ทางผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG ของ Alderfer)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ (McClelland)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ (McGregor)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ค่ะ

ผู้วิจัย นางสาวปัทมา สันหนักดี
นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์
ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

_____ ปี

3. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

[] โสด

[] หม้าย/ หย่าร้าง

[] สมรส / อยู่ด้วยกัน

5. ระดับเงินเดือน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาท

[] 10,001 – 18,000 บาท

[] 18,001 – 26,000 บาท

[] 26,001 – 34,000 บาท

[] 34,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน _____ ปี

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG ของ Alderfer)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ความต้องการเพื่อความอยู่รอด					
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ					
2	ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
3	ท่านมีความมั่นคงทางการเงิน					
	ความต้องการมีสัมพันธภาพ					
1	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับภายใน หน่วยงาน					
2	*ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่าน น้อยมาก					
3	ผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัว ท่าน					
	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า					
1	ท่านยินดีจะรับมอบหมายงานซึ่งยาก และท้าทายความสามารถ					
2	ท่านต้องการให้ผู้บริหารงาน และ หัวหน้างานของท่านเชื่อถือ ความสำเร็จในงานของท่าน					
3	ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาส ก้าวหน้าสูง					
4	ท่านต้องการใช้ความรู้ความสามารถ ของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่ เสมอ					
5	ท่านต้องการมีความเจริญก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานเนื่องมาจากการ ปฏิบัติงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบปัจจัยด้านการจูงใจ (McClelland)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ความต้องการความสำเร็จ					
1	ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด					
2	ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นต้น					
3	ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น					
4	ท่านคิดอยู่เสมอว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้					
5	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ					
	ความต้องการความผูกพัน					
1	ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2	ท่านต้องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานมาก่อน					
3	ท่านต้องการให้หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีกันมาก					
4	ท่านต้องการได้รับความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่ดีของท่าน					
5	ท่านต้องการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบปัจจัยด้านการจูงใจ (McClelland) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ความต้องการอำนาจ					
1	ท่านพอใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง					
2	ท่านมีความพอใจจากการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3	ท่านมีความต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4	ท่านต้องการมีผู้ใต้บังคับบัญชา					
5	ท่านยินดีเมื่อผู้อื่นทำตามที่ท่านสั่งหรือแนะนำไปแล้วประสบความสำเร็จ					

ส่วนที่ 4 แบบทดสอบปัจจัยด้านการจูงใจ (McGregor)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

5 : 4 : 3 : 2 : 1

1.ลักษณะการทำงาน ชอบทำงานใหม่ ____: ____: ____: ____: ____: ชอบทำสิ่งเดิม
และท้าทาย

2.ความรับผิดชอบ มาก ____: ____: ____: ____: ____: น้อย
ในการทำงาน

3.การทำงานของ ท่าน มีความกระตือรือร้น ____: ____: ____: ____: ____: น้อย
มาก

4.ความเป็นผู้นำ ชอบเป็นผู้นำ ____: ____: ____: ____: ____: ชอบเป็นผู้ตาม

5.ทักษะด้านความคิด มาก ____: ____: ____: ____: ____: น้อย
ริเริ่มสร้างสรรค์

ส่วนที่ 5 แบบทดสอบวัดพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	<i>การเพิ่มผลผลิต</i>					
1	ท่านคิดว่าประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้นเมื่อเทียบกับอดีต					
2	ท่านคิดว่าคุณภาพของงานที่ท่านทำดีขึ้นกว่าในอดีต					
3	ท่านคิดว่าท่านทำงานสำเร็จทันตามกำหนดเสมอ					
4	ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า					
5	ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร					
	<i>ความสม่ำเสมอในการทำงาน</i>					
1	*ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงาน					
2	*ท่านคิดว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น					
	<i>แนวโน้มในการทำงานต่อไป</i>					
1	*ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน					
2	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 5 แบบทดสอบวัดพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ความพึงพอใจในการทำงาน					
1	ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่					
2	งานที่ท่านทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ					
3	*ท่านรู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานอย่างเร่งด่วนตลอดเวลา					
4	ท่านรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
5	รายได้ที่ได้รับจากการทำงาานั้นเพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน					
6	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่บริษัทจัดให้					
7	*ท่านรู้สึกว่าตนเองมีโอกาask้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก					
8	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือกันในการทำงานร่วมกันด้วยดี					
9	ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมเพียงพอ					
10	ท่านพอใจในการทำงานที่องค์กรต่อไป					

ส่วนที่ 6 แบบทดสอบวัดความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก					
1	ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ					
2	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร					
3	ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
	ด้านความรู้สึก					
1	ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน					
2	เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที					
3	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร					
4	ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด					
	ด้านการรับรู้					
1	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร					
2	*ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรไม่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน					
3	ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร					
4	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความจงรักภักดีต่อองค์กร					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ปัทมา สันหมักดี
วันเดือนปีเกิด	25 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	7/57 ถนนศรีโสธรตัดใหม่ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา
พ.ศ. 2545	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เคมีทรัพยากรสิ่งแวดล้อม) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร