

**ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา
บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เดือน ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

๖๕๘. ๓๑๔

๖๖ ๕๒๕๐

๖.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา
บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี

๓๑ ส.ค. ๒๕๔๐

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลัก
สูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เดือน ตุลาคม ๒๕๔๗

๒ ๒๕๔๕๑๙

น้ำฝน เพ็ชรดี. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ :ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ความมุ่งหมายเพื่อพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างด้วยค่าที และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1.พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 1 - 3 ปี มีรายได้ 5,000 - 8,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2. พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้าและด้านการลาออกจากงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุ-แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

**RELATIONSHIP BETWEEN BEHAVIOR AND JOB MOTIVATION AFFECTORS
: CASE STUDY OF KEN MAX (THAILAND) COMPANY LIMITED.**

**AN ABSTRACT
BY
MISS NUMFON PETCHDEE**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Business Administration degree in Management at Srinakharinwirot University
October 2004**

Numfon Petchdee (2004). *The relationship between behavior and motivating-force factors in working*. Case study of Ken Max (Thailand) Co., Ltd. Master Project, M.B.A. (Management): Graduate School, Srinakharinwirot University, Advisor: Dr. Paiboon Archarongroj.

The purpose of this research is to study behavior and motivating-force factors in working. Sample used in this research was 150 employees who worked for Ken Max (Thailand) Co., Ltd. Questionnaire was used as research tool to collect data. Various statistical techniques were utilized to analyze data such as percentage value, standard deviation t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. The results were as follows.

1. Most of the respondents are female whose age between 20-25 years old, hold lower or equivalent to primary school degree, have been working for 1-3 years, earn income between 5,000-8,000 baht and work as operating level employee in production. Overall, the employees have opinion regarding motivating force in working in “agree” level and averaged at 3.51. When consider each aspects separately, employees have opinion regarding motivating force in working in aspects of job characteristics, human relationship among peers in working unit and acceptance & respect in “agree” level. For opportunity to advance in career path and remuneration and welfare are in the “uncertain” level.

Opinion of employee's behavior in working is in “uncertain level” which averaged at 3.42. When consider each aspect separately, the determination in working is in “agree” level. For absent from work, working slowly and resign from job are all in “uncertain” level.

2. Employees with different gender have different behavior in working in aspects of determination in working from work, working slowly and resign from job.

Employees with different in age have different behavior in working in aspects of determination in working, for absent from work, working slowly and resign from job the behavior were indifferent.

Employees with different in educational level have different behavior in working in aspects of determination in working. For absent from work, working slowly and resign from job, the behavior, were indifferent.

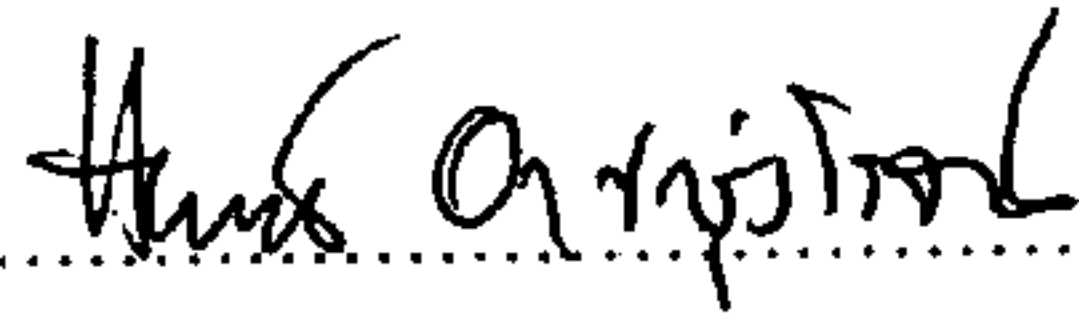
Employees with different in length of working period have different behavior in working in aspects of absent from work, working slowly and resign from job. For determination in working, the behavior was indifferent.

Employees with different in income level have different behavior in working in aspects of resign from job. For determination in working, absent from work and working slowly the behaviors, were indifferent.

3. Motivating force in working the aspects of job characteristics, human relationship among peers in working unit, opportunity to advance in career path, acceptance & respect and remuneration and welfare are positively correlated with working behavior, at significant level of 0.01.

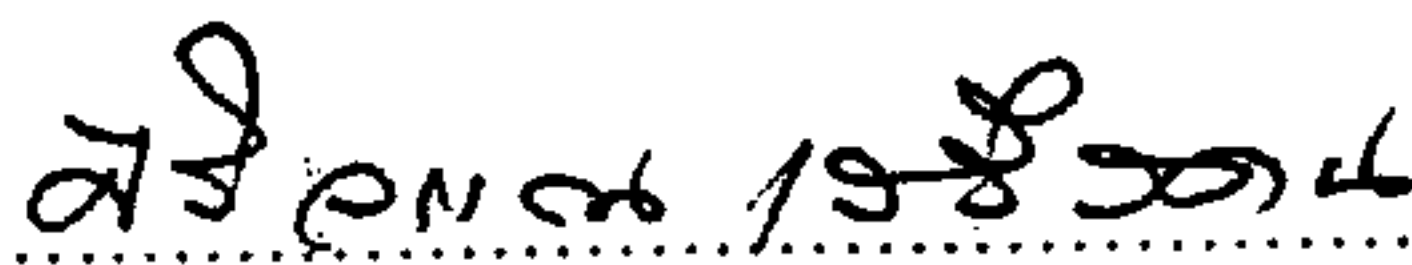
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



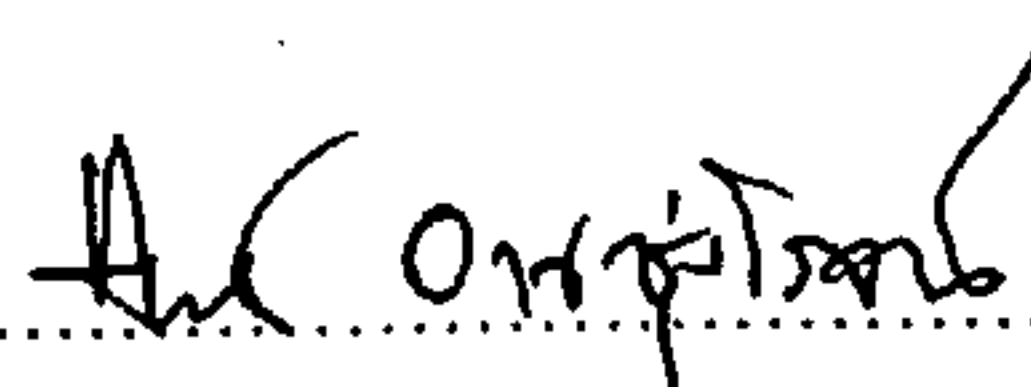
(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)



กรรมการ

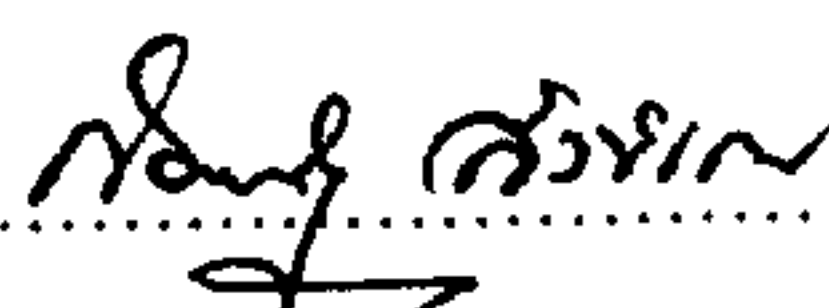
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธิ)



กรรมการ

(อาจารย์ จิตอุษา ชันทอง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร. สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด และอาจารย์จิตอุษา ชันทอง ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ คุณชวลิต เอี่ยมวิริยะพงษ์ ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ อีกทั้ง เพื่อนร่วมงานทุกท่าน ในบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความร่วมมือ ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณประโยชน์ และความดีที่จะพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดี และความมานะ อดทน ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการสารนิพนธ์ครั้งนี้

น้ำฝน เพ็ชรดี

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ความเป็นมาของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	8
	ความหมายของแรงจูงใจ.....	9
	ประเภทของแรงจูงใจ.....	11
	ประโยชน์ของแรงจูงใจ.....	14
	ความสำคัญของแรงจูงใจ.....	15
	กระบวนการของแรงจูงใจ	16
	ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ MASLOW	21
	พฤติกรรมจูงใจ	24
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	25
	ชนิดของพฤติกรรมและการจูงใจ.....	29
	ความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรม	30
	พฤติกรรมองค์กร.....	31
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3	วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	38
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	83
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ.....	85
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	87
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	94

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
2	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	50
3	แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	54
4	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามเพศ.....	56
5	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกอายุ.....	57
6	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน.....	58
7	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกระดับการศึกษา.....	59
8	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน.....	60
9	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกระยะเวลาใน การทำงาน.....	60
10	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงาน หรือการทำงานเชื่องช้า.....	62
11	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออก จากงาน.....	63
12	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน.....	64
13	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน.....	65
14	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการ ทำงาน.....	66
15	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงาน เชื่องช้า.....	67
16	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน.....	68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กร.....	9
3 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจ กับผลผลิต.....	15
4 แสดงวัฏจักรของขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ (The Four stages of motivation).....	17
5 แสดงพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation).....	18
6 แสดงรูปแบบของการจูงใจ.....	19
7 แสดงลำดับขั้นความต้องการ.....	24
8 แสดงผลกระทบที่มีต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก.....	25
9 แสดงวิธีการจูงใจคนงานที่ถูกต้อง.....	26
10 แสดงตัวแบบพฤติกรรมและการจูงใจในรูปกระบวนการ.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารธุรกิจ ที่ประสบความสำเร็จ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับสูงนั้นย่อมจะต้องมีความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐาน ที่มีความสำคัญต่อการจัดการ ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และ วิธีการ (Method) ทั้งนี้ทรัพยากรที่สำคัญที่ควรจะต้องให้ความสำคัญที่สุดคือ “ทรัพยากรบุคคล” ซึ่งมีส่วนผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องเป็นผู้มีความสามารถและ ตระหนักถึงการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด และทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ นั้น เป็นที่ยอมรับกันว่า เป็นทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กร องค์กรจะสามารถอยู่รอดหรือเติบโตก้าวหน้าได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ เป็นสำคัญ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการบริหารจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี ตลอดจนดำรงรักษาให้ทรัพยากรมนุษย์ทุกคนให้ทุ่มเทจิตใจกับกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อสามารถบริหารงานให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างดียิ่ง

วิธีการที่ผู้บริหารจะสามารถทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานที่ดีที่สุดคือ การที่จะดึงดูดถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้ เพราะเมื่อมนุษย์ได้รับแรงจูงใจ หรือการโน้มน้าวที่ดี ก็จะสามารถผลิต หรือปฏิบัติงานได้มากขึ้นกว่าเดิมได้ ดังนั้นผู้บริหารนอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามปกติในองค์กร เช่น กำหนดนโยบาย วางแผน วินิจฉัยสั่งการ การตัดสินใจ ฯลฯ มากน้อยตามลำดับขั้นของระดับการบังคับบัญชาแล้ว นักบริหารที่ดี ยังต้องมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจขององค์กร ลุล่วงไปด้วยดี

การให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานแก่บุคคลากรด้วยเงินหรือสิ่งของที่เขาพอใจนั้น อาจเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยากนัก แต่การตอบแทนด้วยสิ่งอื่นที่ไม่สามารถสัมผัสได้นั้นไม่ใช่ของง่ายที่จะกระทำ เพราะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นความพอใจของแต่ละบุคคล เช่น อิทธิพลจากสภาพความเป็นอยู่การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และสิ่งแวดล้อมอื่นที่มีผลให้ความคิด ค่านิยม ทศนคติ ความสนใจ ฯลฯ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป แม้ว่าจะอยู่ในบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน หรือแรงจูงใจอย่างเดียวกันก็ตาม อาจมีผลของพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ถูกต้องก็จะสามารถทราบถึงหลักในการที่จะบริหารงานได้ตรงกับยุทธวิธีว่า มีปัจจัยในด้านใดบ้าง ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของพนักงานแต่ละบุคคล และผู้บริหารควรจะให้ความ

สำคัญกับ ปัจจัยในด้านใดมากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานในด้านที่สามารถส่งเสริมการผลิต และความสามารถของพนักงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ทั้งนี้เนื่องจากในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ลูกค้าของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยส่วนใหญ่มีความต้องการในการที่จะลดต้นทุนการประกอบการลง อันเนื่องมาจากการแข่งขันทางด้านราคาของบริษัทคู่แข่งในต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนธุรกิจ และนำสินค้าเข้ามาเจาะตลาดในประเทศไทย โดยขายสินค้าในราคาที่ถูกลงกว่า ดังนั้น ต้นทุนในการประกอบการที่สำคัญอันดับแรกที่ลูกค้าจะต้องคำนึงถึงในการที่จะสามารถลดต้นทุนเพื่อแข่งขันกับบริษัทข้ามชาติได้คือ การลดต้นทุนด้านวัตถุดิบลง และบริษัทเคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ก็เป็นผู้ขาย วัตถุดิบ รายหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างยิ่งที่จะต้องลดราคาสินค้าให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลให้บริษัทเคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องพิจารณา ในเรื่องของต้นทุนที่เกิดขึ้นของบริษัทฯ และต้นทุนในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเช่น เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการนั้น เป็นต้นทุนหนึ่งที่มีปริมาณสูง

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของคนให้ชัดเจนซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำมาพิจารณาการตอบสนองแรงจูงใจที่สอดคล้องกับพฤติกรรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับตำแหน่งงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน การขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า การลาออกจากงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำเสนอผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารของบริษัท ใช้พิจารณาประกอบการบริหารงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 130 คน และพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 20 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน โดยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำนวน 150 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 130 คน และพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 20 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1-1 ชาย

1.1-2 หญิง

1.2 อายุ

1.2-1 ต่ำกว่า 20 ปี

1.2-2 20 ปี – 25 ปี

1.2-3 26 ปี – 30 ปี

1.2-4 มากกว่า 30 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3-1 ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

- 1.3-2 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- 1.3-3 ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา
- 1.3-4 ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า
- 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.4-1 น้อยกว่า 1 ปี
 - 1.4-2 1 – 3 ปี
 - 1.4-3 4 – 5 ปี
 - 1.4-4 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.5-1 ต่ำกว่า 5,000 บาท
 - 1.5-2 5,000 – 8,000 บาท
 - 1.5-3 8,001 – 11,000 บาท
 - 1.5-4 11,001 บาท ขึ้นไป

2. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- 2.1 ด้านลักษณะงาน
- 2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 2.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.4 ด้านการยอมรับนับถือ
- 2.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

- 3.1 ความมุ่งมั่นในการทำงาน
- 3.2 การขาดงานหรือการทำงานเชิงช้ำ
- 3.3 การลาออกจากงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม นั้นคือปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานทำงานกับบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และเงินพิเศษอื่น ที่ได้จากบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4. พนักงาน หมายถึง บุคคล ผู้ซึ่ง บริษัทเคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ว่าจ้างให้ทำงาน ในบริษัท เป็นพนักงานประจำ ของบริษัท ได้แก่พนักงานฝ่ายผลิต และพนักงานส่วนสำนักงาน

5. พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งทางบริษัท ว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานประจำ ได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน ซึ่งมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ทางบริษัท จัดให้ทุกประการ

6. พนักงานส่วนสำนักงาน หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งทางบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ว่าจ้างให้ปฏิบัติงานประจำ ได้รับค่าจ้างเป็นเงินรายเดือน มีสิทธิ ได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดให้ ทุกประการ

7. พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับพฤติกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื้อช้า การลาออกจากงาน

8. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่ง อาจจะเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว งานที่ง่ายหรือยากเกินไป งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย ตลอดจนความรู้สึกที่เป็นอิสระในการทำงานด้วย

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การช่วยเหลือกันทั้ง เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความเป็นมิตร การปรึกษาหารือกันระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

10. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่ รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรมและดูงาน

11. ด้านการยอมรับนับถือหมายถึงการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยเมื่อได้ปฏิบัติงานของหน่วยงานจนบรรลุผลสำเร็จ

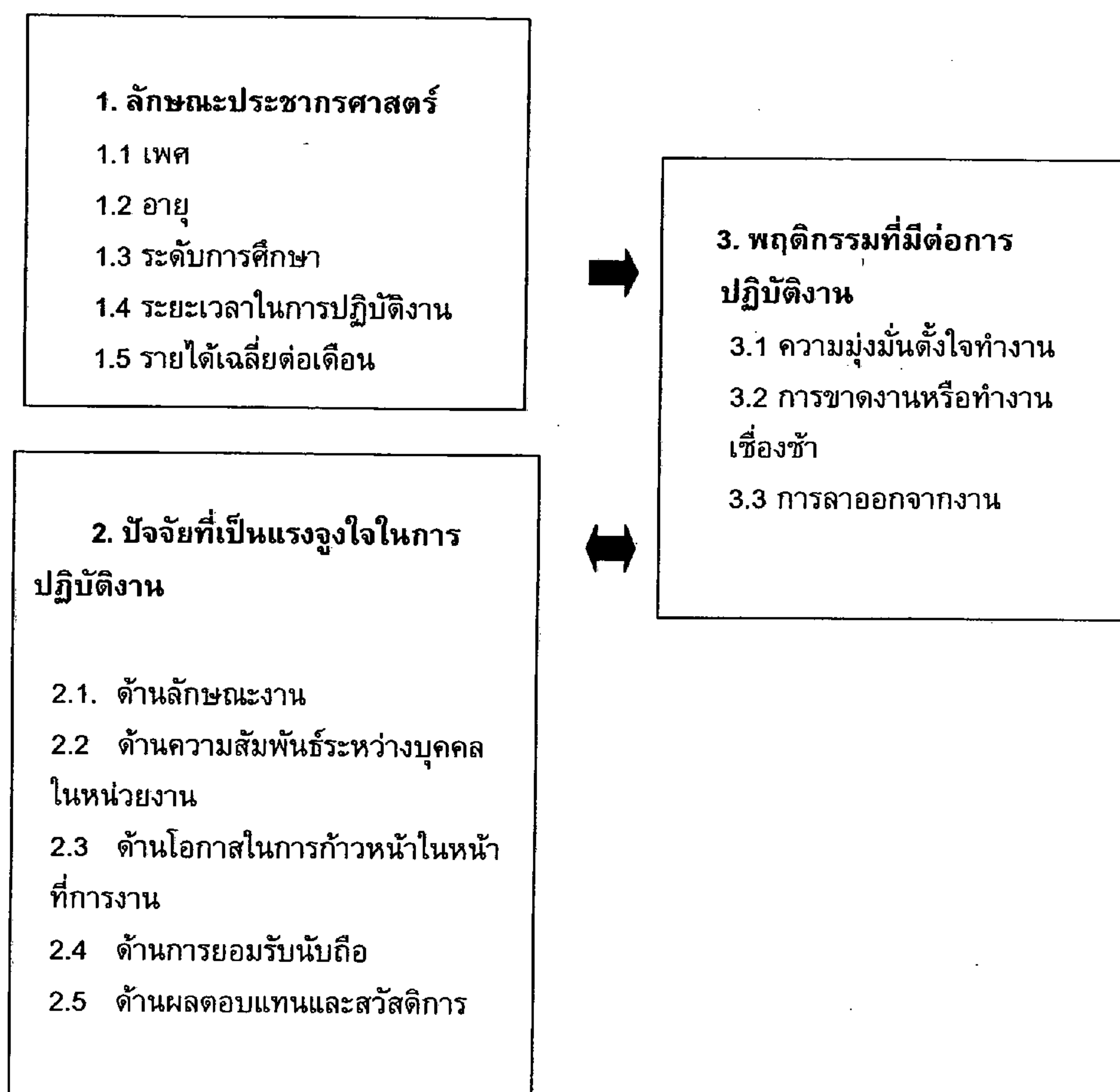
12. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่ง ได้แก่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น

กรอบแนวความคิด

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิด

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

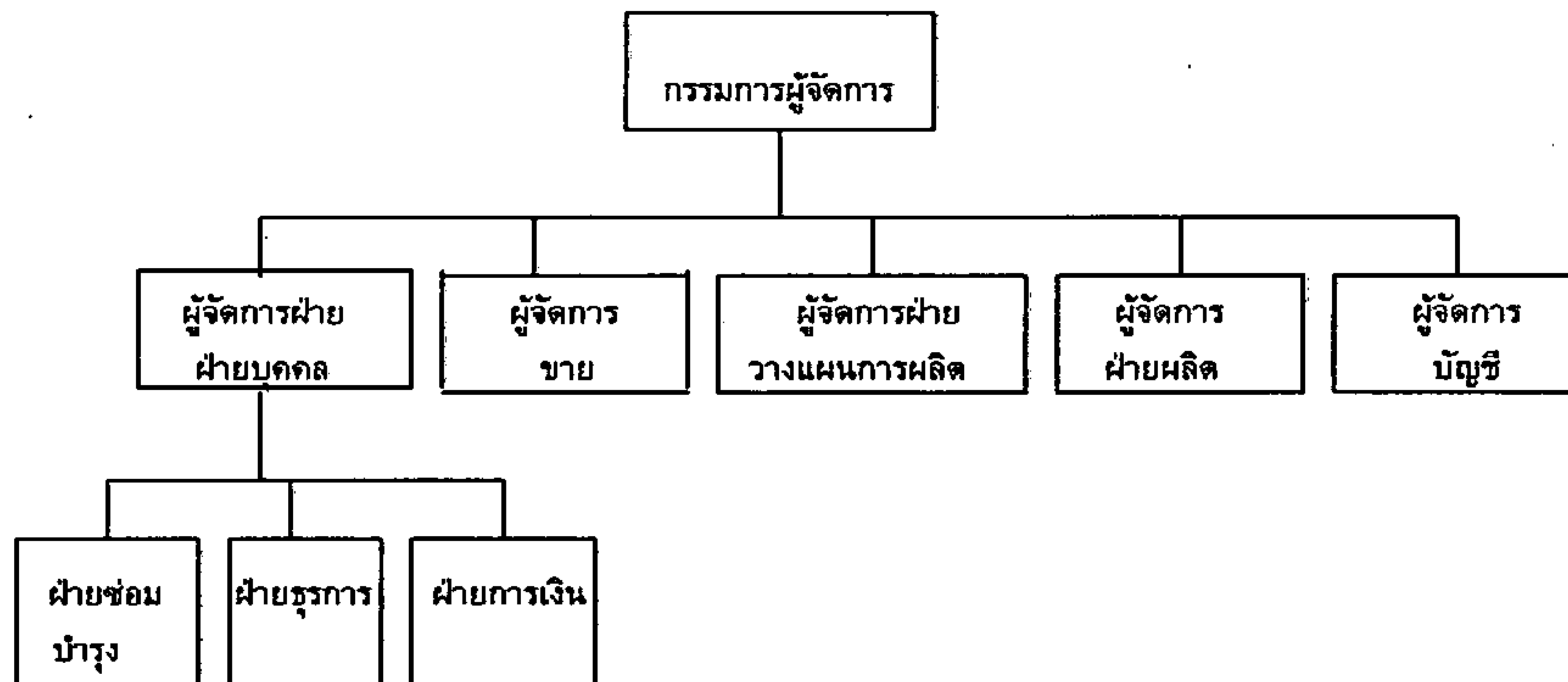
ในการศึกษาเรื่อง“ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1. ความเป็นมาของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ความหมายของแรงจูงใจ
3. ประเภทของแรงจูงใจ
4. ประโยชน์ของแรงจูงใจ
5. ความสำคัญของแรงจูงใจ
6. กระบวนการของแรงจูงใจ
7. ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Maslow
8. พฤติกรรมการจูงใจ
9. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
10. ความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรม
11. ชนิดของพฤติกรรมและการจูงใจ
12. พฤติกรรมองค์กร
13. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2538 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 13/2 ม.8 ซ.สุขสวัสดิ์ 74 ตำบล บางครุ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130 เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง คนไทย และ คนญี่ปุ่น โดยคนไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนแอร์ ตู้เย็น ประเภท ยางการกระเทือน เสื้อหุ้มคอมเพรสเซอร์ ขายสินค้าทั้งภายในประเทศ และส่งออกยังต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น มาเลเซีย เกาหลี มีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 150 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน130 คน และพนักงานที่ประจำสำนักงานจำนวน 20 คน

แผนผังโครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 2 แผนผังโครงสร้างองค์กร

2. ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (move) ซึ่งความหมายที่วันนี้เห็นได้ชัดจากคำจำกัดความที่เขียนโดย Bernard Berelson และ Garry A. Steiner ว่า “แรงกระตุ้น (Motive) เป็นสภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้น สิ่งนำการกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องทางที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ” (เทพพนม เมืองแมนและสรวง สุวรรณ. 2529 : 20)

แรงจูงใจ หมายถึง “บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย” (Walters.1978 : 218) กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะที่อยู่ภายในตัวของผู้นับถือที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม” (Loundon and Bitta. 1988:368) จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ (2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

ส่วนการจูงใจ (Motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ดังนี้

1. การจูงใจ หมายถึง “แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ” (Schiffman and Kanuk. 1991 : 69)

2. การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่มีมากและรุนแรง หรือมีความจำเป็นที่จะลดสภาวะความเครียดที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์" (Walters.1978:218) การที่ผู้บริหารจะได้รับการจูงใจได้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) ต้องมีการตระหนักถึงความต้องการ การจูงใจจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้บริหารต้องมีการกระทำอะไรบางอย่างในลักษณะของการตอบสนองถึงสิ่งที่ร่างกายต้องการ การตระหนักถึงความต้องการ (need recognition) เป็นสภาวะภายในของจิตใจที่สัมพันธ์กับการจูงใจ ดังนั้น ตัวกระตุ้นสำหรับการจูงใจจึงอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคล เช่น เมื่อบุคคลรู้สึกหิวหรืออาจเกิดมาจากการตอบสนองต่อความเครียดที่อยู่ภายนอก เช่น การอิจฉาเพื่อนที่ได้เสื้อผ้าชุดใหม่ เป็นต้น (2) ต้องมีพลังขับเคลื่อนที่ทำให้ผู้บริหารมีความอยากที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับความเครียดของผู้บริหาร พลังขับเคลื่อนนี้เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคล และ (3) ต้องมีเป้าหมายที่รับรู้ได้บางส่วนที่ทำให้พลังขับเคลื่อนของผู้บริหารมีทิศทางที่จะมุ่งไปสู่ได้ ปกติเป้าหมายของบุคคลจะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจได้มีการเสนอขายต่อตลาด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เงื่อนไขของการเกิดการจูงใจจะมีเพียง 1-2 อย่างนั้นไม่ได้ จะต้องประกอบด้วยทั้ง 3 ปัจจัยจึงจะเพียงพอให้เกิดการจูงใจ ฉะนั้น การจูงใจจึงเป็นสภาวะของจิตใจที่กำหนดทิศทางของพลังขับเคลื่อนของผู้บริหารที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายทางการตลาดเฉพาะแบบใดแบบหนึ่ง

วิจิตร อาวะกุล. (2525 : 143) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การใช้ศิลปะทำให้บุคคลหรือกลุ่มชนเป้าหมาย เปลี่ยนทัศนคติและแนวทางปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งสองฝ่าย เป็นขบวนการแห่งความร่วมมือซึ่งจะต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายจูงใจและผู้รับการจูงใจ หมายถึงความพอใจของทั้งสองฝ่าย การจูงใจย่อมจะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ คือ ศาสตร์ทางด้านจิตวิทยาและจิตวิทยาสังคม ศิลปะในการสอน การทำความเข้าใจ ตลอดจนการเกลี้ยกล่อม และโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ถูกจูงใจคล้อยตาม เปลี่ยนทัศนคติและตัดสินใจปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจได้ตั้งเป้าหมายไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2530 : 150) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกบุคคล

ธงชัย ยมจินดา และจุมพล หนีพพานิช. (2524 : 186) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงดลใจให้เกิดการกระทำและมุ่งประสงค์ เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นสิ่งยุให้มนุษย์ไปถึงวัตถุประสงค์ และเป็นความต้องการของบุคคลที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เรวัณน์ สวัสดิ์. (2536 : 3) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เร้า กระตุ้น และเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลหรือคณะบุคคลให้ทำงานแก่องค์การอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า "การจูงใจในการปฏิบัติงานคือการพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่จะได้รับประโยชน์

และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่า ต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ (ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน. 2540 : 9 ; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2530. องค์การและการบริหาร)

ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน. (2540 :10) กล่าวว่า “ แรงจูงใจหมายถึงการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่างๆที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ ”

3. ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการ การจูงใจ ประเภทนี้เรียกว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างดี เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้เห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัล การลงโทษ (พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน. (2537 : 22) ; อ้างอิงจากพยอม วงศ์สารศรี. (2530 : 227-228) การบริหารงานบุคคล.)

ซุบ กาญจนประกร กล่าวว่า แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 พวกได้แก่

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสิ่งหนึ่งซึ่งมีอยู่ประจำตัวบุคคลแต่ละบุคคล และเป็นผลจากสิ่งแวดล้อม หรือแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในของแต่ละคนอาจจะเป็นความทะเยอทะยาน ความสนใจ ความหวังหรืออุดมคติของแต่ละคนซึ่งถือเป็นความต้องการทางจิตที่สำคัญ มีดังนี้

1.1 ความมั่นคง (Security) แต่ละคนมีความต้องการมั่นคงทางชีวิตและทรัพย์สิน รักใคร่ ความอบอุ่นภายในครอบครัวของตน ความปลอดภัย การได้รับการยกย่องนับถือจากญาติมิตร เพื่อนฝูงและบุคคลทั่วไปต้องการมีคนชอบมาก ๆ และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ คือเรื่องการเงินดี

1.2 การยกย่องนับถือ (Recognition) ทุกคนย่อมต้องการความยอมรับนับถือ การยกย่องจากบุคคลอื่นในการที่ตนสามารถประกอบกิจการอย่างหนึ่งอย่างใดได้ดี เช่น ทำงานดีก็ต้องการคำชมเชย เป็นต้น

1.3 ความสำเร็จและการทำงานได้ผล (Success and Achievement) คนเราทุกคนย่อมสามารถที่จะใช้ความพากเพียรพยายามปฏิบัติงานของตนเองให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทางได้โดย

วิธีเยอะเยอะถ้าหากว่างานที่ปฏิบัตินั้นรักและสำคัญมาก งานบางประเภทบางคนถึงกับกล้าเอาชีวิตตนเองเข้าแลก เช่น นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

1.4 การตอบสนอง (Response) หรือการที่ได้รับการตอบแทนเป็นที่พอใจ ต้องการความรัก ความสนใจ ทุกคนต้องการให้คนอื่นรักชอบพอและเป็นมิตรกับตนเสมอ เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้น เช่น บรรยากาศในการทำงาน คำชมเชย และการด่าทอ การให้รางวัลและการลงโทษ การแข่งขัน ฯลฯ มวลเหตุจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสถานที่ แสงสว่าง การจัดระเบียบของสำนักงาน ฯลฯ ว่าจูงใจในการทำงานเพียงใด

2.2 ฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงานและทางครอบครัว

2.3 ฐานะทางสังคม หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมนั้นเพียงใด การที่สังคมยอมรับนับถือคนนั้นย่อมเป็นความภาคภูมิใจ ว่าตนเองเป็นผู้มีหน้าที่การงานที่มีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่จำกัดว่างานนั้นจะเป็นอย่างไร

2.4 ความรู้สึกต่องาน เฉพาะที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ความรู้สึกที่ว่างานนั้นเป็นผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน ทั้งของตนเองและทั้งหมู่คณะเพียงใด

2.5 เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น บุคคลย่อมยากที่จะแสดงความคิดเห็นและใช้ความสามารถในการทำงานโดยเสรีภาพไม่ถูกบีบบังคับจากใครไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ข้อนี้ถือเป็นการปกครองแบบประชาธิปไตย (ชูศักดิ์ ศรีสุนทร, 2540 : 11 – 13)

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534 : 356 – 363)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial incentive) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและความยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะย่อมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน

1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายในรูปของเงินเป็นงวด ๆ โดยที่งวดหนึ่งอาจแบ่งเป็นระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีฐานะทางการเงินสมควรแก่ฐานะารูป เป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำให้งานได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การแบ่งปันผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรที่ธุรกิจนั้นได้รับมา (ไม่ใช่เป็นการให้ค่าจ้างเพิ่ม

แต่เป็นการให้ในกรณีพิเศษ) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.4 การให้บำเหน็จ อาจจะพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความผิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้บุคคลผู้นั้น เพื่อสนองในความดีที่เขาได้กระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างดีมี ประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยวิธีนี้ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนอัตราเงินเดือน เป็นต้น

1.5 การให้บำนาญ จะให้เป็นเงินรายเดือน อาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับใน ระยะที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะไม่ต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลี้ยงดูตนเมื่ออายุมาก เป็นเหตุผลประการหนึ่งที่จูงใจให้คนนิยมเข้ารับราชการ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงาน ช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์ การประกันภัยการทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการทางด้านสหนาการ เป็นต้น

1.7 การจัดกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยพนักงานจะชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์กรจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นราย ๆ ไป ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าทางองค์กร ไม่ทอดทิ้งพวกตน ยังพร้อมที่จะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่น ควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติไม่มี ทำให้ผลงาน หรือผลผลิตต่ำลงได้

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจและเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อองค์กรอยู่ด้วยนั่นเอง

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงาน ในทุกระดับชั้นในทุกองค์กร ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงให้โอกาสได้รับความรู้ ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม เป็นต้น

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีค่าเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

4. ประโยชน์ของแรงจูงใจ

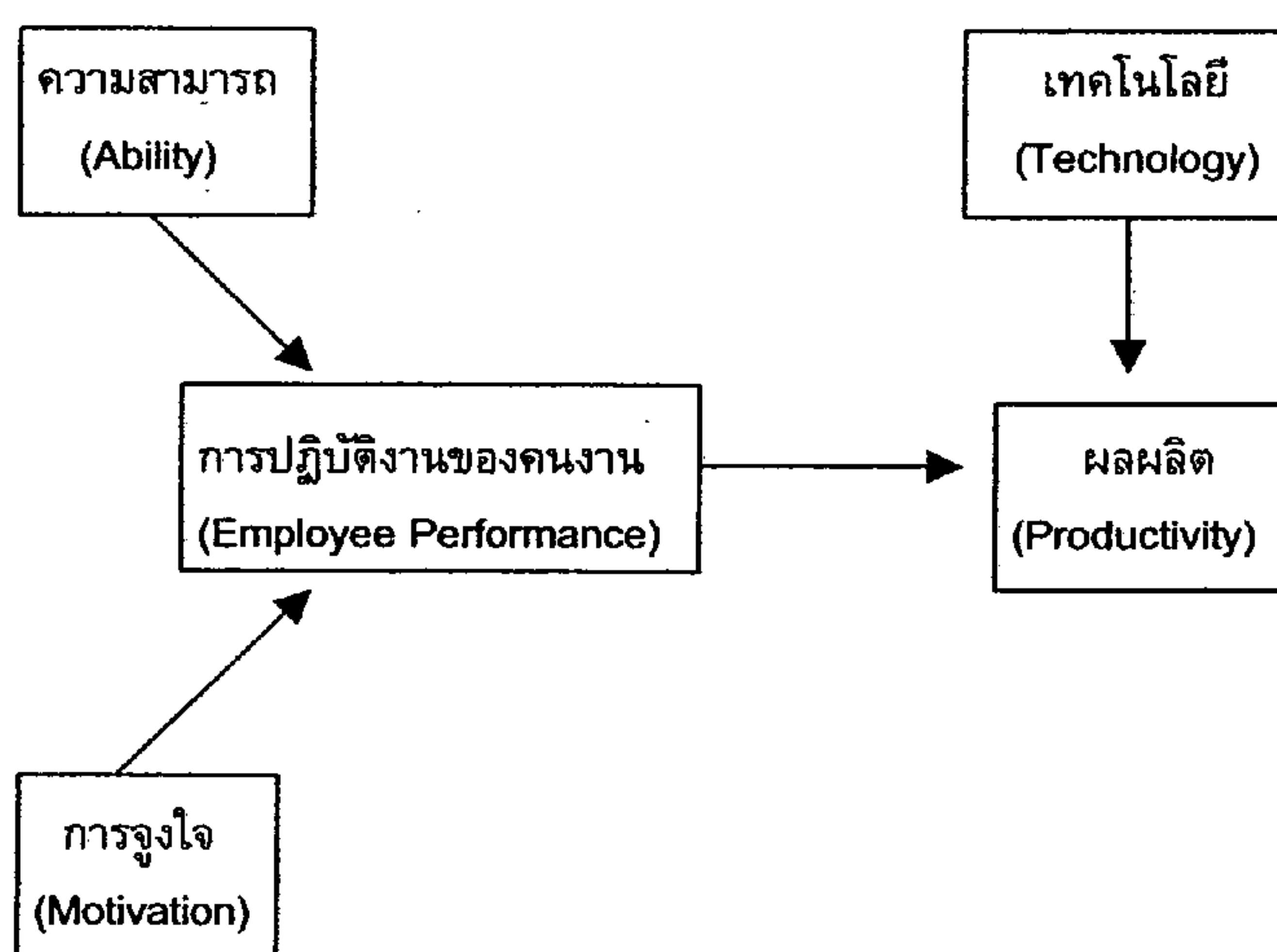
กฤษฎา ศักดิ์ศรี (2534 : 364 – 365) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจ คือ

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละตัวบุคคลในองค์การและหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ และเข้าใจเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานขององค์การ
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกายสุขใจ ในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. คนงานจะมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจแล้ว งานที่ทำก็จะได้ผลงานมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
10. เกิดการร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์การ คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
11. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจปัญหาต่าง ๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย
12. จะเกิดความสนใจ พึงพอใจในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาก็คือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงานจึงไม่ค่อยมีการขัดคำสั่ง โต้แย้ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง
13. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนินทาผู้บังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้องใจขึ้นมา ก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงได้ทันที
14. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อยลง
15. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว

16. ช่วยเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5. ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดีมีปริมาณสูงค่าเพียงไร การจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก เป็นที่ยอมรับว่าผลผลิตขึ้นอยู่กับผล การปฏิบัติงานของพนักงานและเทคโนโลยี (Technology) กับเป็นที่ยอมรับกันว่าการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ การจูงใจ (Motivation) และความสามารถของลูกจ้าง (Ability) ด้วยซึ่งแสดงได้ดังภาพประกอบ 3 (พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษรสิน. 2526 : 310. *การบริหารงานบุคคล แผนใหม่.*)



ภาพประกอบ 3 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต

ที่มา : สมพงษ์ เกษรสิน.(2526).*การบริหารบุคคลแผนใหม่.* หน้า 310. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

ความสำคัญของแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามวัตถุประสงค์เสร็จทันเวลา คุณภาพของงานเป็นเลิศ ต้องใช้ทั้งทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพนักงานยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ได้ องค์กรต้องใช้แรงจูงใจในการสร้างแรงกระตุ้น แรงผลักดัน และแรงดันให้พนักงานเกิดศักยภาพขึ้น และทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

6.กระบวนการของแรงจูงใจ

กระบวนการของแรงจูงใจใน 4 ขั้น มีดังนี้

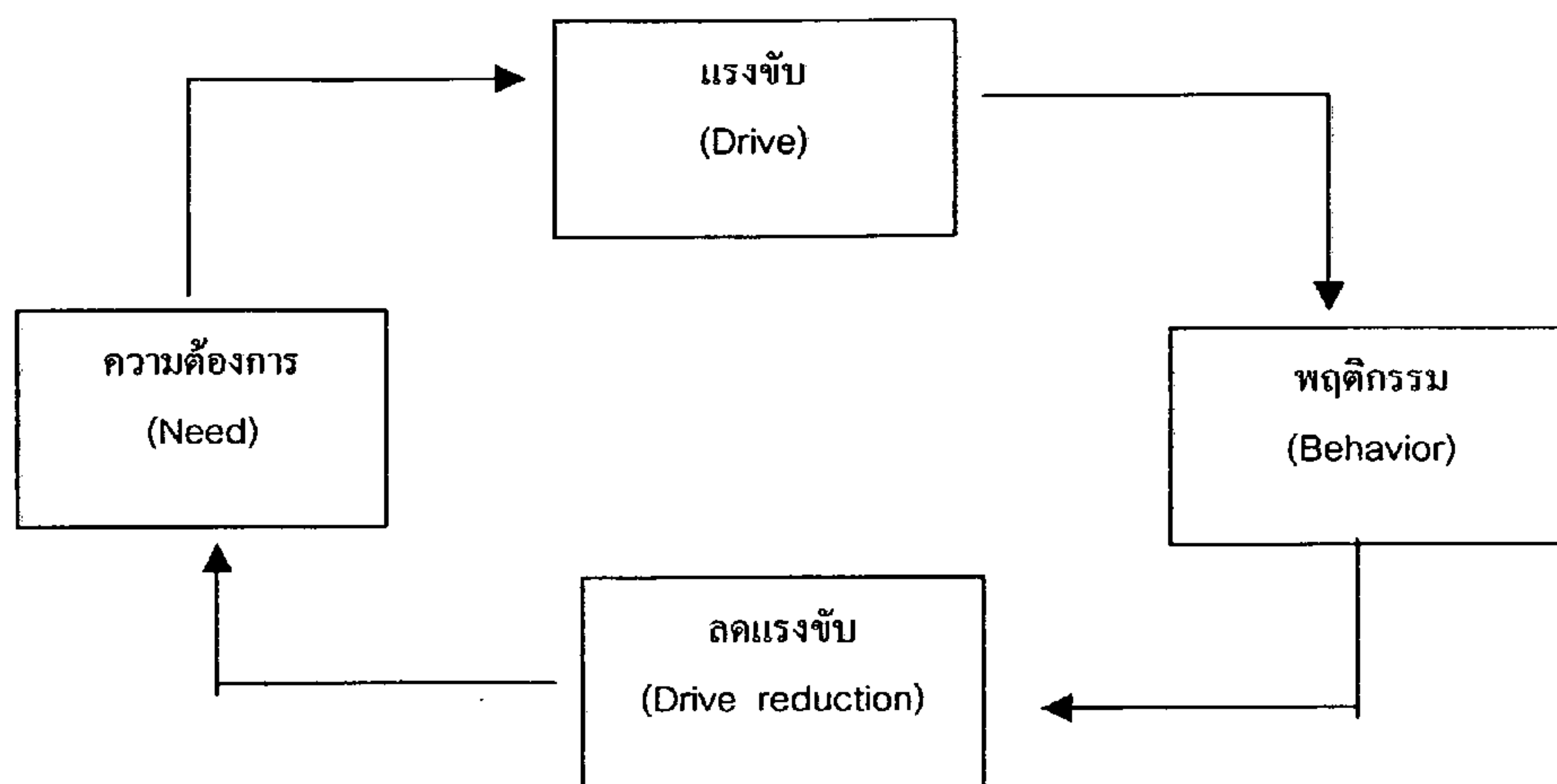
1. **ขั้นความต้องการ (Need stage)** ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่ขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างเบ็ดเตล็ด เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของ จิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มาคุกคามสุขภาพของบุคคล เช่น ความเจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ ขึ้น

2. **ขั้นแรงขับ (Drive stage)** ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้ง กระหายน้ำ เกิดความรู้สึกกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. **ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage)** เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะน้อยต่างกัน เช่น คนที่กระหายน้ำมากกับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อย ย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อย มาดื่มพร้อม ๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำ เย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. **ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage)** เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

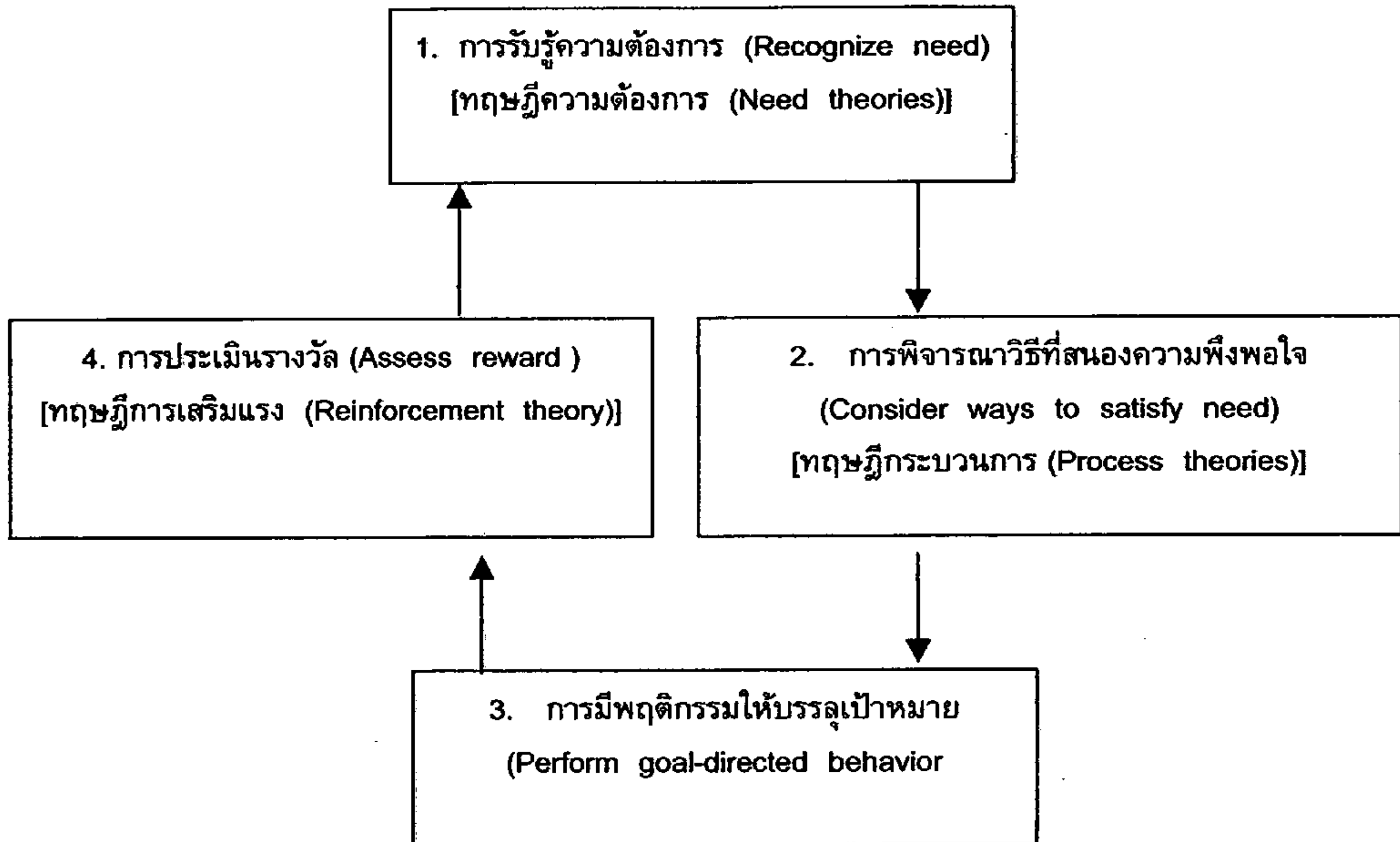
สรุปกระบวนการของแรงจูงใจทั้ง 4 ขั้น รวมกันจากตัวอย่าง เช่น คนขาดอาหารมักเกิดความหิว(Need) ซึ่งจะมีอาการทางกายประจักษ์เพียงเล็กน้อย เช่น ท้องร้อง หรืออาจมีอาการรุนแรงจนถึงแทบต้อง ปวดท้อง ปวดศีรษะ ทำให้กระวนกระวาย หงุดหงิด (Drive) จึงหาอาหารเท่าที่จะพอหาได้หรือพยายามหาอาหารหลาย ๆ อย่างมารับประทาน (Behavior) เมื่อรับประทานอิ่มแล้วก็หายหิว (Drive reduction) ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปวัฏจักรของขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ ได้ภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงวัฏจักรของขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ (The Four stages of motivation)
(พวงเพชร วัชรอยู่ : 2537 : 4)

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้งเป็นต้นว่า สิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

ศิริวรรณ แสร์รัตน์ และคณะ. (2542 : 407) กระบวนการในการจูงใจจะเริ่มจากการที่บุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น และการรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการงานที่ทำหาย ค่าตอบแทน ที่สูงขึ้น การยอมรับจากกลุ่มงาน ความต้องการเหล่านี้ไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงาน สามารถ ตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล



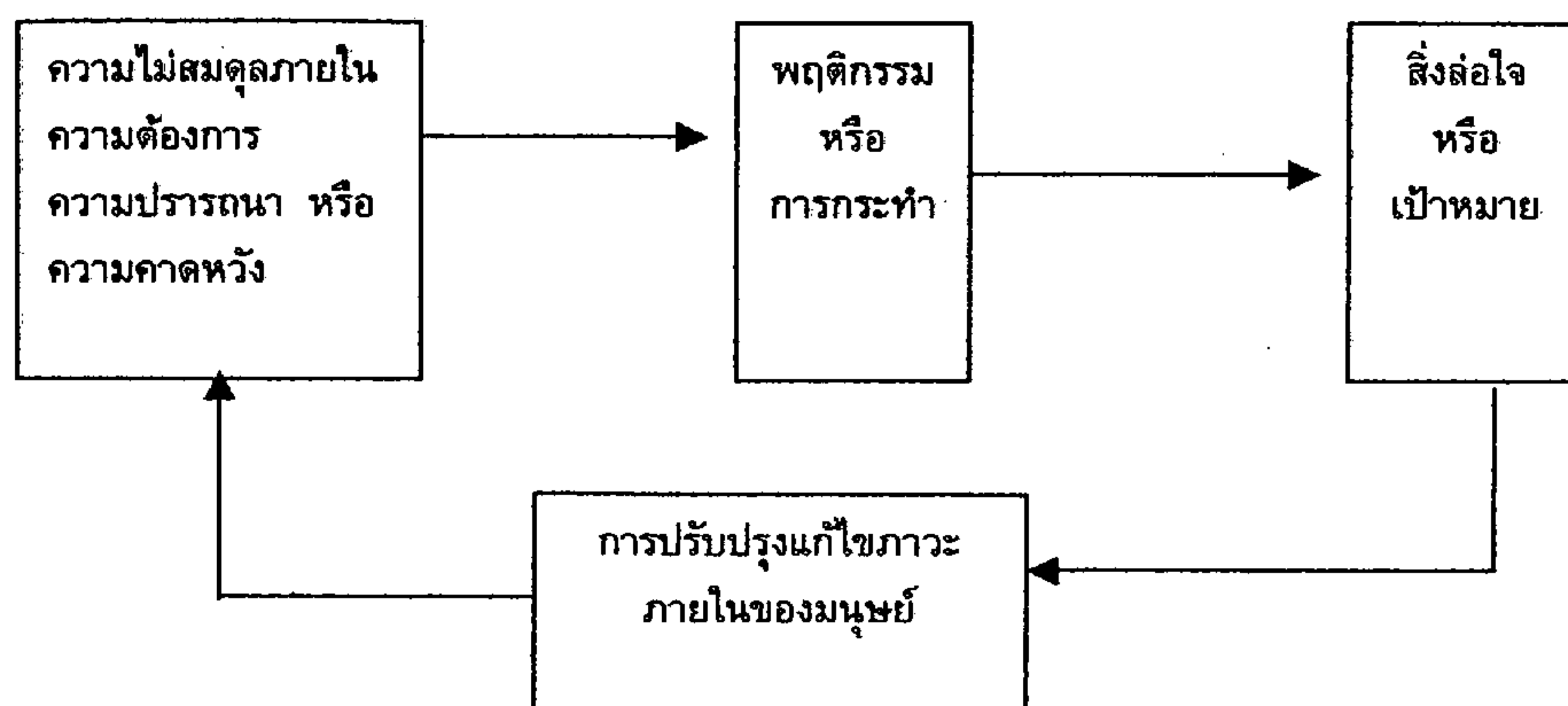
ภาพประกอบ 5 แสดงพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation)

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 407 ; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993 : 438)

สตีร์ล และพอร์เตอร์ (Steere and Porter . 1979 : 6-7) ได้แสดงรูปแบบ (Model ของการจูงใจว่าประกอบด้วยส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ

1. ความต้องการปรือความคาดหวัง
2. พฤติกรรม
3. เป้าหมาย
4. การป้อนกลับ

เมื่อมนุษย์เกิดภาวะไม่สมดุลขึ้นภายในหรือมีความต้องการหรือความคาดหวังในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะมีพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนต้องการ แล้วก็จะหันไปกระทำพฤติกรรมอื่น ๆ แทน หากสิ่งจูงใจได้นั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ มนุษย์ก็จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ใหม่จนกว่าจะเพียงพอ หรือจนกว่าจะพอใจ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูป



ภาพประกอบ 6 แสดงรูปแบบของการจูงใจ

ที่มา : สมพงษ์ เกษรสิน.(2526).การบริหารบุคคลแผนใหม่. หน้า 310. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

จึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจมนุษย์นั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือเมื่อมนุษย์มีความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับ (Drive) ขึ้นในร่างกาย และจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือสิ่งจูงใจ (Motivator) ตามที่ต้องการ

สิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ชุนเดนและเชียรแมน (Chruden and Sherman. " 1968 :306-309) ได้จำแนกสิ่ง จูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก ได้แก่ เงินทอง ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2. สิ่งจูงใจทางลบ ได้แก่ การบังคับ การขู่เข็ญ และการลงโทษ ซึ่งสิ่งจูงใจทางลบนี้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

สมพงษ์ เกษมสิน. (2517 : 75-76) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทเช่นกัน คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ

-สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าจ้าง

-สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่มีใช้เงินทองหรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน สวัสดิการ หรือผลตอบแทนอื่นๆ ที่มีได้อยู่ในรูปของเงินทองหรือที่มีลักษณะเป็นนามธรรม

นอกจากสิ่งจูงใจ ดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนทนสนมแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย (Negro.1969: 21)

ดังนั้น สิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ (Barnard. 1974:142-148) คือ

1. สิ่งจูงใจในซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจในที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุกกับความท้อแท้ที่สุดผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคมซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

จะเห็นได้ว่า วิธีการจูงใจของเบร์นาร์ด (Barnard) นอกจากจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการยังชีพ โดยให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินทอง สิ่งของ และการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นการตอบสนองความต้องการทางกาย แล้วยังให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจด้วย การส่งเสริมความเท่าเทียมกัน ให้มีโอกาสร่วมแสดงความสามารถ แสดงความคิดเห็นในงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน อันเป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของบุคคลในหน่วยงานด้วย

ไมเออร์ส (Myer . 1970 : 124) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นถึงการวางเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ
 - 3.4 งานจะต้องมีลักษณะท้าทาย
 - 3.5 งานนั้นจะต้องสามารถทำให้สำเร็จได้

เป้าหมายของงานตามลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

7. ทฤษฎีแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Of needs)

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

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ว่า ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีวันสิ้นสุดนับแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ไม่ได้

รับการตอบสนอง ความต้องการใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายกับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นต่อไปจะตามมา มาสโลว์เป็นผู้ที่ชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจนี้ เขาได้เสนอลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ คือ "Hierarchy of Needs" มี 5 ขั้นซึ่งเรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (basic physiological survival needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (social needs) ซึ่งก็คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) ความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า (needs for self-esteem) และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (personal development or self-actualization) มาสโลว์ถือว่าความต้องการที่จัดเรียงนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดขึ้นในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic needs or Physiological needs)** ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ปัสสาวะ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไต่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้อย่างจริงจังได้ เช่นมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อดอยากแล้ว ความต้องการของมนุษย์สิ่งแรกคือ ความต้องการทางด้าน ร่างกายดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ก็จะสามารถสนองความต้องการขั้นนี้ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว

2. **ความต้องการความมั่นคงและทางด้านความปลอดภัย (Security and safety needs)** หลังจากที่ย่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความมั่นคง และความปลอดภัย เช่นมนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานต้องการให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ในรูปของค่าจ้างสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยที่เราจะพบ

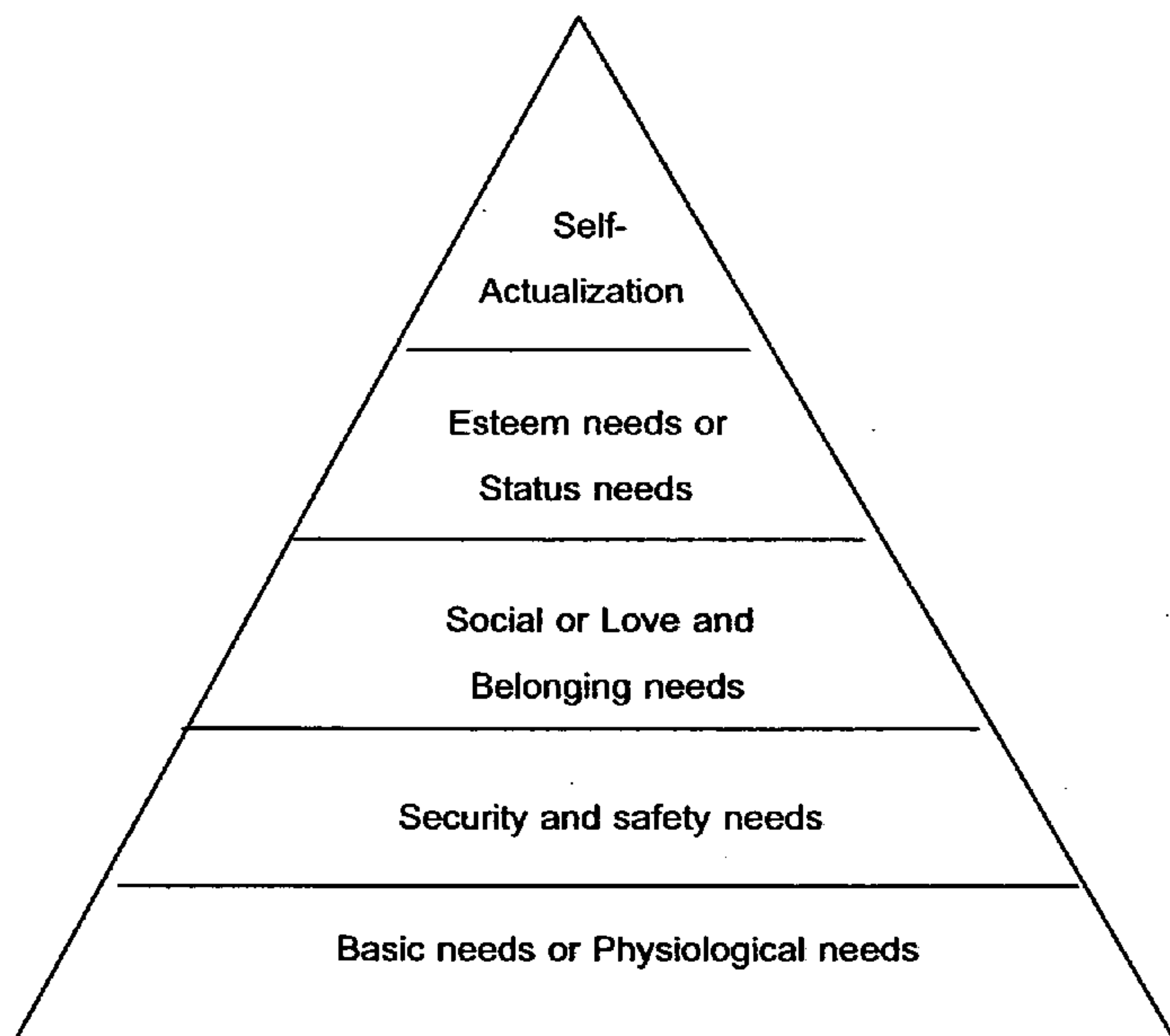
เห็นได้อยู่เสมอ ก็ได้แก่การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่คนงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับ ร่างกายแล้ว คนงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตน และจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วม จัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ จัดบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ความต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ดี การที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะเข้าไปในรูปของความต้องการ ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้น สังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักความชอบพอตน หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการความยอมรับนับถือทางสังคม (Esteem or Status needs) ความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องของความสามารถและความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คนอื่นยอมรับนับถือ หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ความต้องการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่ การได้รับเกียรติยกย่อง และ 2) การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ (achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (independence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (confidence) และมีความอิสระ (freedom) ในองค์การธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น การที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามทำทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศ และเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งโดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนชั้น การเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับประโยชน์อื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-actualization) คือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นสูงสุดนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะต่าง ๆ อยากได้รับเลือกเป็น

นายก หรืออยากประสบความสำเร็จในธุรกิจของตน หรืออยากช่วยเหลือทางสังคมเพื่อให้ได้รับความ
สุขทางใจ เป็นต้น



ภาพประกอบ 7 แสดงลำดับขั้นความต้องการ

ที่มา : ดุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ – หลักการบริหาร*. หน้า 217. กรุงเทพฯ :
ธนัช การพิมพ์.

8. พฤติกรรมและการจูงใจ

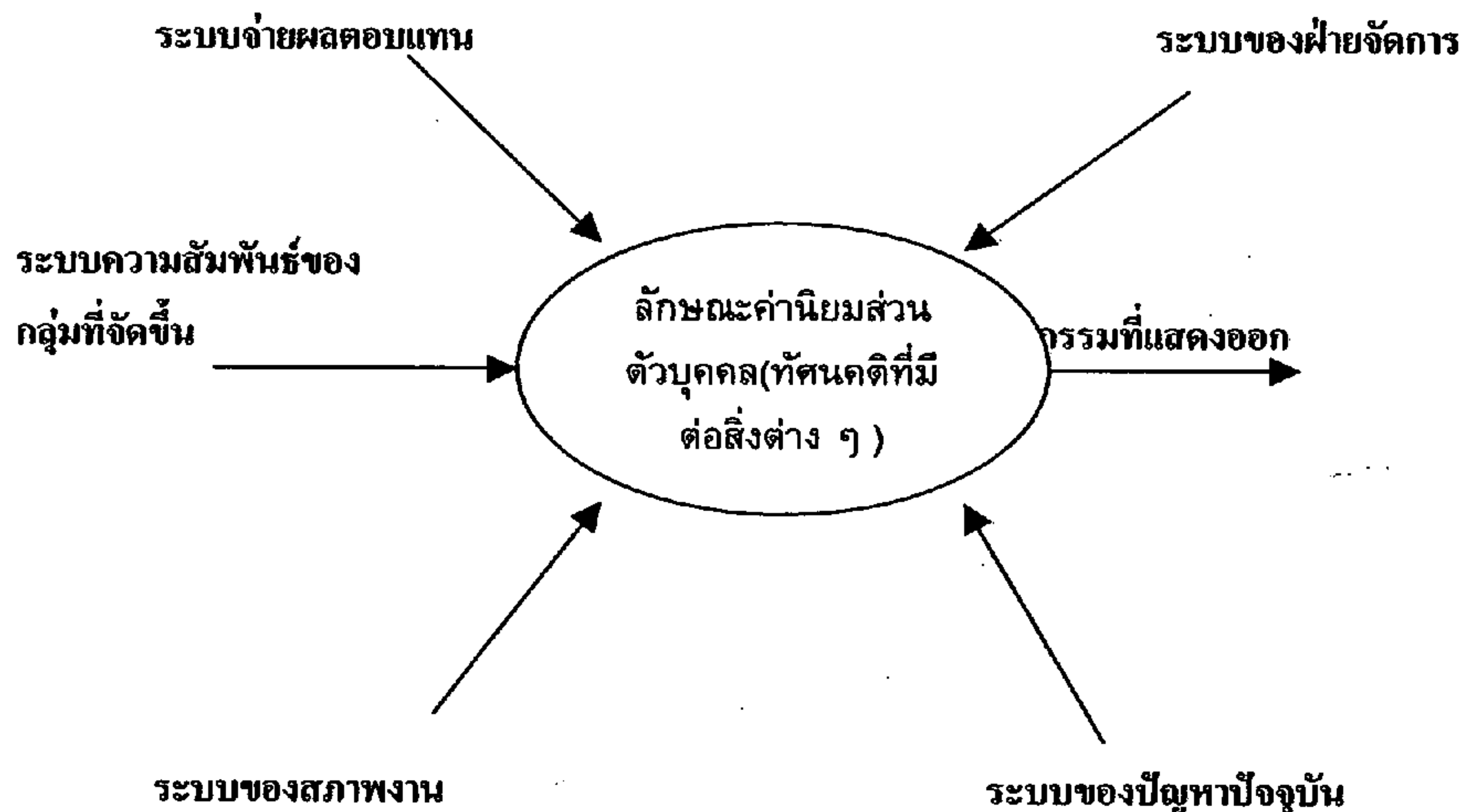
ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กรในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ และซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่จะแสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากการกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนตัวบุคคลที่มีอยู่เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจในการวางแผน และควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ
2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward system) ทั้งในรูปการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงินต่าง ๆ

3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ

4. ระบบของสภาพงาน (Work situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึง อิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน

5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนงานต่าง ๆ (Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น



ภาพประกอบ 8 ผลกระทบที่มีต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก

ที่มา : สมพงษ์ เกษรสิน.(2526).การบริหารบุคคลแผนใหม่. หน้า 310. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

9. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ในปี ค.ศ. 1927 – 1932 ศาสตราจารย์เมโย (Mayo) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และคณะได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของคนงานที่เรียกว่า Hawthorne Studies และได้ค้นพบความจริงว่า

1. คนงานมิใช่เศรษฐกิจที่แท้ที่จะปฏิบัติได้เช่นเดียวกับปัจจัยทางกายภาพ แต่คนงานเป็นสิ่งมีชีวิต ขวัญและความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน

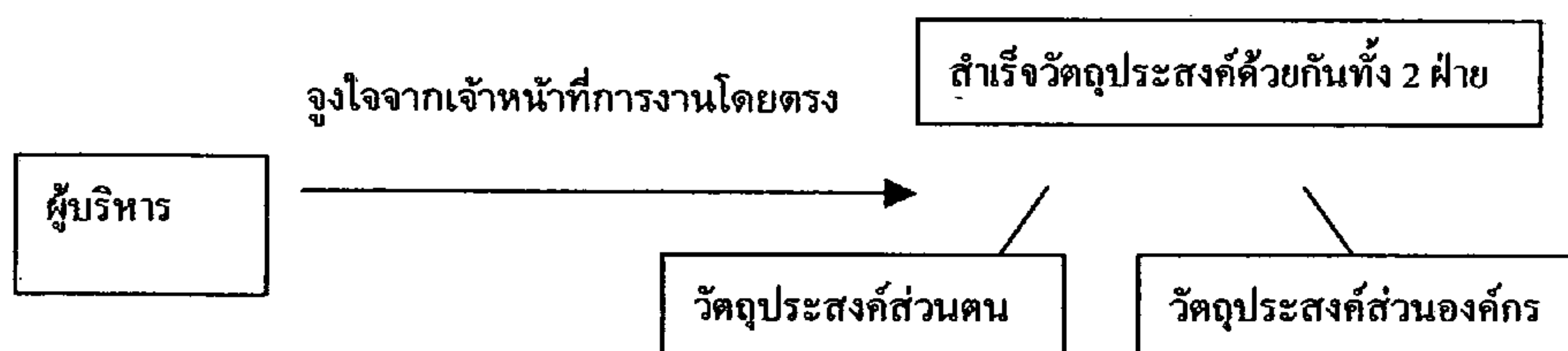
2. เงินมิใช่สิ่งล่อใจที่สำคัญแต่เพียงอย่างเดียว รางวัลทางจิตใจมีผลต่อการจูงใจในการทำงานไม่น้อยกว่าเงิน

3. ปริมาณการทำงานของคนงาน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพทางกายภาพแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมของหน่วยงานด้วย ทำนอง คับที่อยู่ได้ คับใจ อยู่ยาก

การศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า "Hawthorne Studies" ได้เน้นให้เห็นว่า ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสำคัญต่อคนงานไม่แพ้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งทำให้นักบริหารมุ่งความสนใจไปถึงปัญหาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนงานว่า มีความเป็นมาอย่างไรและมีความสัมพันธ์กับวิธีการจูงใจหรือไม่ และจะมีผลกระทบต่อผลผลิตอย่างไรบ้าง ผลการศึกษาข้อสรุปที่ปรากฏค่อนข้างแน่ชัดก็คือ การจูงใจ ขวัญของคนงานและผลผลิตจะมีความสัมพันธ์ต่อกันเสมอ การที่ฝ่ายบริหารจัดให้คนงานมีโอกาสรับการตอบสนองสิ่งจูงใจของตนเองแล้ว ผลผลิตก็จะสูงและดีตามไปด้วย (กฤษฎา ตักดีศรี. 2534 : 366)

การจูงใจคนงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำการศึกษา เพื่อโน้มน้าให้คนงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ โดยการเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่คนงานตามที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นการตอบสนองให้ตรงความต้องการของเขาแล้ว คนงานก็จะกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจที่จะทำตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพและผลผลิตดีขึ้น ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน แต่ถ้าหากความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว คนงานจะมีขวัญที่ไม่ดีในการทำงาน เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจในการทำงาน ขาดงาน ไม่อยากรับผิดชอบงาน ผลผลิตจะไม่ดีหรืออาจตกต่ำได้

ดังนั้นวิธีการจูงใจที่ถูกต้องจึงควรต้องให้เป็นไปในรูปที่ว่าขณะที่คนกำลังหาความพอใจตอบสนองสิ่งจูงใจของตนเองอยู่นั้น ต้องควบคู่กับการที่องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วย นั่นคือผู้บริหารพยายามจัดให้สภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของคนได้ เช่น การที่พนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง สืบเนื่องจากความพร้อม ความเต็มใจของพนักงานที่จะทำงานเป็นรายบุคคล หรือทำงานเป็นทีมงานก็ได้ในทันทีทันใด โดยไม่มีการรื้อหรือให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ (อำนาจ แสงสว่าง. 2543 : 119)



ภาพประกอบ 9 แสดงวิธีการจูงใจคนงานที่ถูกต้อง

ที่มา : กฤษฎา ตักดีศรี. (2534). *มนุษย์สัมพันธ์* เล่ม 2. หน้า 369. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

เสนาะ ดิยาวี (2532 : 338) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน คือสภาพทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน เป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ เป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล หรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมในการทำงานมีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคนและการทบทวนขององค์กร ซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการ

โดยสรุป พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน หรือของกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถสังเกตได้จากบุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมการทำงานดี เช่น ความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำงาน ส่วนบุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมการทำงานเสื่อมถอย เช่น เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจในการทำงาน มีการลาออก เป็นต้น

9.2 ลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2535:159) ให้ความเห็นว่า บุคคลที่มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ดีจะมีพฤติกรรมดังนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้จุดมุ่งหมายของบริษัทบรรลุผล
2. มีความผูกพันต่อองค์กร
3. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่างๆ
4. แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ปัญหานั้นๆให้ลุ

ลวง

5. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก
6. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

วิจิตร อาวะกุล(2542:224) ให้ความเห็นว่า คนงานที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานดีจะมีพฤติกรรมให้เห็น ดังนี้

1. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย ไม่ขัดแย้ง การงานไม่ผิดพลาด ความถูกต้องแม่นยำสูง เชื่อถือได้
 2. การทำงานของบุคคลสนุกและเพลิดเพลินกับงานตั้งใจและสนใจงาน
 3. สมาชิกในหน่วยงานจะช่วยเหลือกันเสนอแนะ ช่วยชี้ชัดแก้ไขในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งๆ ซึ่ง
- ไป
4. การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ
 5. สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือไปจากงานประจำหรือในยามฉุกเฉิน เร่งด่วน ฯลฯ
 6. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษที่นอกเหนือไปจากงานหน้าที่ด้วยความภูมิใจเต็ม ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

ส่วนคนงานที่มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานไม่ดีจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้เห็น ได้แก่

1. มีบรรยากาศขบเซา เส้าสร้อย บุคคลไม่ค่อยมีแรงจูงใจ มักแสดงอาการมีนชา บึ้งตึง เฉื่อยชา เจื่องหงอยในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เบื่อที่ทำงาน ไม่อยากมาที่ทำงาน แต่อยากไปที่อื่น
2. มีการขาด การลา การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณที่ต้องทำมาก
3. การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้
4. มีการลาออกหรือโยกย้ายงานในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ
5. ขาดสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งแก่งแย่งชิงดีกัน อิจฉาริษยา กระทบกระทั้งกัน ในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน
6. แสดงความไม่สนใจงาน หรือไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน

9.3 วิธีการศึกษาสำรวจหรือวัดปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

ขวัญกำลังใจที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทราบและป้องกันมิให้เกิดการพฤติกรรมดังกล่าวในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาระดับพฤติกรรมโดยดูตัวบ่งชี้ดังนี้(สร้อยตระกูล ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542:407)

1. การลาออกจากงานและการขอโยกย้าย

แม้ว่าองค์กรจะได้จัดค่าจ้าง และสวัสดิการต่าง ๆ ให้ความเป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างดีแล้วก็ตาม ปรากฏว่ายังมีจำนวนพนักงานลาออกหรือขอโอนย้ายงาน ก็อาจเป็นเครื่องวัดระดับปัจจัยที่ส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานว่า มีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติไป เพราะถ้าปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทั้งหลายไม่มีอะไรบกพร่องก็เป็นที่น่าสังเกต และนำมาวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานเสื่อมไปจะได้หาทางแก้ไขปรับปรุง (สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. 2520:90)

2. ระดับผลผลิต

การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์การลดลงอย่างรวดเร็วเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจมาจากกำลังขวัญใจและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานก็ได้ (สุชา จันท์เอม และ สุรางค์ จันท์เอม. 2520:90)

3. การขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ดีส่งผลให้พนักงานแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการทำงานและตั้งใจในการทำงาน การขาดหรือลางานบ่อย ๆ ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ควรได้รับความสนใจและนำมาวิเคราะห์ เพราะว่าเหตุผลในการลาออกอาจชี้ให้เห็นถึงสภาพที่แท้จริงของแรงจูงใจของคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ว่ามีอะไรขาดตกบกพร่องบ้าง และความเฉื่อยชา (การทำงานเชื่องช้า) จะต้องมียุทธศาสตร์ทำให้สภาพจิตใจของเขาได้รับความกระตือรือร้น กระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น ขาดการ

ทำงานอย่างกระฉับกระเฉงมีความเฉื่อยชาลง สภาพเหล่านี้จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ. 2520:90)

4. การใช้แบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน โดยจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน แล้วพนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ทั้งนี้การเลือกใช้แบบสอบถามและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามต้องกระทำอย่างระมัดระวัง (อำนวย แสงสว่าง. 2543:120)

5. การสัมภาษณ์

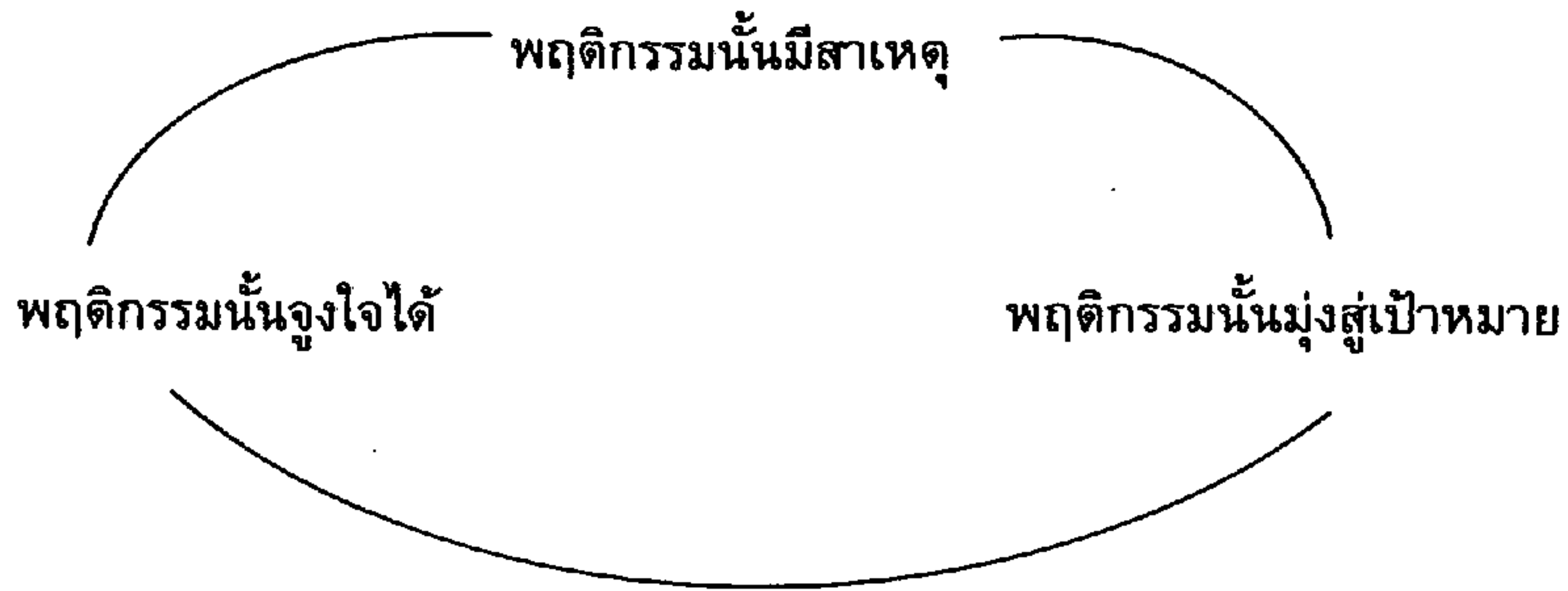
ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการจัดเตรียมชุดคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งจัดทำแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างเป็นรูปแบบ และได้ข้อมูลตามแนวทางที่ต้องการ หรือแปลความหมายได้ชัดกว่าการใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายมากเช่นกัน (อำนวย แสงสว่าง. 2543:121)

6. การสังเกต

ผู้สังเกตจะต้องเข้าไปทำงานร่วมกับพนักงานในหน่วยงานนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน วิธีนี้จะใช้ศึกษาพนักงานในเรื่องกลุ่มโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม สถานภาพของพนักงานและสภาพการทำงาน เพื่อใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงต่อไป (อำนวย แสงสว่าง. 2543:122)

10. ชนิดของพฤติกรรมและการจูงใจ

สมมติฐานทั้งสามประการนี้มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันเป็นรูปวงกลม นั่นคือ ต้องมีสาเหตุมาก่อน ซึ่งจะกลายเป็นต้นเหตุทำให้เกิดพฤติกรรม (Idea of Causality) พฤติกรรมของมนุษย์อาจเปรียบเสมือนสิ่งของ สิ่งของนั้นเมื่อถูกแรงกระทบบางอย่างก็จะมีผลทำให้เกิดการเคลื่อนไหวได้ แต่พฤติกรรมของบุคคลนั้นมีใช้มีเพียงแต่สาเหตุเท่านั้น การที่บุคคลมีแรงจูงใจ (Idea of Motivation) จะทำให้บุคคลพยายามสร้างพฤติกรรมมุ่งไปสู่บางสิ่งบางอย่างซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายที่แน่นอนที่บุคคลนั้นต้องการ (Idea of directness) และเมื่อบรรลุเป้าหมายก็จะทำให้สาเหตุแห่งพฤติกรรมหมดไป ซึ่งยังผลทำให้ไม่มีการจูงใจและที่สุดก็ไม่เกิดพฤติกรรมอีก



ภาพประกอบ 10 แสดงตัวแบบพฤติกรรมและการจูงใจในรูปกระบวนการ

ที่มา : สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. หน้า 90.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท ดังนี้ (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 356-363)

10.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ อัตราค่าจ้างเงินเดือน การจ่ายโบนัส การแบ่งปันผลกำไร การให้บำเหน็จ บำนาญ การให้ประโยชน์เกื้อกูล การจัดกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

10.2 สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive) ได้แก่ การยกย่องและการยอมรับนับถือ การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การเข้ามามีส่วนร่วม โอกาสก้าวหน้า และความยุติธรรม รู้สึกว่าเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

11. ความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรม (Needs, motives, and behavior)

ความต้องการของผู้บริโภค แรงจูงใจ และพฤติกรรมต่างมีคำจำกัดความและสามารถกำหนดให้เห็นความสัมพันธ์กันได้ หลักทั่วไป 3 ประการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ แรงจูงใจและพฤติกรรมมีดังนี้

- 1.พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมดต้องได้รับการจูงใจหรือถูกกระตุ้น
- 2.สภาวะของการจูงใจทั้งหมดไม่จำเป็นจะต้องนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม
- 3.พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจอาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือไม่ได้เรียนรู้ก็ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประการที่ 1 เมื่อไรก็ตามที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมถือว่าบุคคลได้รับการจูงใจ แรงจูงใจต่างๆ จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งตอบสนองความต้องการให้เป็นที่น่าพอใจ ตัวอย่างเช่น ร่างกาย

แสวงหาอาหาร นั่นคือ ถ้าปราศจากความหิวก็ไม่มีเหตุผลอันใดที่บุคคลจะต้องรู้ถึงความขาดของร่างกายดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการกับ พฤติกรรม

ประการที่2 การจูงใจที่เป็นอยู่ในเวลานี้สามารถนำไปสู่การไม่เกิดพฤติกรรมได้ เมื่อไม่มีการกระทำใดๆ ผู้บริโภคจะไม่กระทำการใดๆ เมื่อไม่มีโอกาสที่จะกระทำ หรือแรงจูงใจไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคอาจได้รับการจูงใจให้อยากได้รถยนต์หรือเสื้อผ้าราคาแพง แต่ไม่สามารถจะคาดหวังว่าจะมีเงินมาซื้อได้ทำให้ไม่เกิดการซื้อสินค้าที่ต้องการนั้นได้ ฉะนั้น จึงไม่เกิดพฤติกรรม

ประการที่3 พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจสามารถเป็นได้ทั้งพฤติกรรมที่มีการเรียนรู้หรือไม่มีการเรียนรู้ก็ได้ การกระทำใดๆ ที่มีมาตั้งแต่เกิดไม่จำเป็นต้องคิดหรือมีประสบการณ์มาก่อนจะถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้ ประเภทของพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้มีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ (1) การกระทำแบบสะท้อนมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ (reflex action) ซึ่งการกระทำแบบสะท้อนกลับมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ หมายถึง "การกระทำใดๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติอันเนื่องจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น" (Walters.1978:220) เช่น การกะพริบตา การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนการกระทำแบบสัญชาตญาณ หมายถึง "อะไรก็ตามที่มีมาแต่กำเนิดที่มีแนวโน้มจะให้เกิดพฤติกรรมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นพิเศษ" (Walters.1978:220) ตัวอย่างเช่น การร้องไห้ของเด็กเมื่อหิวเป็นสัญชาตญาณที่เกิดโดยธรรมชาติ แต่ถ้าวการร้องไห้ของเด็กนั้นเพื่อที่จะได้ของเล่นหรือกินขนมที่ชอบถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้เป็นต้น

สำหรับพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ (learned behavior) จะได้มาจากการแก้ไขปัญหา หรือการมีประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้จะเป็นเรื่องธรรมดาที่พบมากที่สุด และมีความซับซ้อนมากที่สุดด้วยในบรรดาประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ ตัวอย่างเช่น เด็กเรียนรู้ที่จะชอบทานนมหวานมากกว่านมจืด เป็นต้น ถ้าพฤติกรรมใดของบุคคลได้รับความพอใจก็จะเป็นการลดสภาวะความตึงเครียดลงไปได้ แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่บุคคลได้รับไม่เป็นที่พอใจ ก็จะเป็นการลดสภาวะความตึงเครียดลงไปได้ แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่บุคคลได้รับไม่เป็นที่พอใจ บุคคลก็ยังคงอยู่ในสภาวะของการได้รับการจูงใจ และมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการต่อไปเรื่อยๆจนกว่าจะบรรลุลความพอใจ

โดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้น (Incentive) ให้คนเกิดแรงบีบ (Drive) ผลักดันพลังที่มีอยู่ในตนเองออกมา เพื่อแสดงพฤติกรรมในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โดยบุคคลผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12.พฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมระดับองค์การ เป็นส่วนรวมของพฤติกรรมปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมของกลุ่มต่าง ๆ ที่รวมเป็นสังคมในองค์การ สังคมองค์การมีลักษณะสำคัญ คือ การปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน

พฤติกรรมระดับองค์การ เป็นส่วนรวมของพฤติกรรมปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมของกลุ่มต่าง ๆ ที่รวมเป็นสังคมในองค์การ สังคมองค์การมีลักษณะสำคัญ คือ การปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน การปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อดำเนินการกิจต่าง ๆ ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ สิ่งที่ควรเข้าใจถึงพฤติกรรมในระดับองค์การคือ พฤติกรรมรับรู้ของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ และแนวดำเนินงานขององค์การ เข้าใจถึงการแสดงออกและการปฏิบัติที่เป็นการแสดงความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม พฤติกรรมระดับองค์การจะครอบคลุมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ความร่วมมือและการแก้ปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ระหว่างบุคคลกับองค์การ และระหว่างกลุ่มกับองค์การ พฤติกรรมการปฏิบัติด้านการผลิตและการบริหารตามนโยบายและแผนขององค์การ พฤติกรรมการติดตาม กำกับดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหขององค์การ พัฒนาองค์การ สร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิต คือ การแสดงออกเพื่อโต้ตอบกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป โดยสิ่งมีชีวิตรับสิ่งเร้าด้วยหน่วยรับความรู้สึกทั้ง 5 แล้วส่งความรู้สึกไปยังสมอง สมองจะประมวลผลแล้วออกคำสั่งไปยังหน่วยตอบสนองความรู้สึกเพื่อแสดงพฤติกรรมตอบโต้

พรณราย ทรัพย์ะประภา ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำใด ๆ ก็ตาม ซึ่งสามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่น หรือ โดยการใช้เครื่องมือ พฤติกรรมมิได้หมายความว่าเฉพาะแต่เพียงการแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเท่านั้น ยังรวมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลด้วย (พรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529 : 2)

เดวิดออฟ (Davidoff. 1987 : 7) ให้ความหมายแบบกว้าง ๆ ว่า พฤติกรรม คือ สิ่งที่มีมนุษย์และสัตว์กระทำ

โดยสรุป พฤติกรรมเป็นส่วนการแสดงออกของมนุษย์ และส่วนที่เป็นความรู้สึกนึกคิดภายในตัวมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ติดต่อกัน การแสดงออกของมนุษย์จึงเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่อาจแสดงออกทางอากัปกริยาท่าทางร่างกาย เช่น ยิ้ม โบกมือ เดิน แสดงออกทางการพูด แสดงออกทางการปฏิบัติ เช่น เขียน สร้าง จัดวัตถุสิ่งของ ใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และในการทำงาน

มนุษย์ในองค์การมีพฤติกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามหน้าที่ ฐานะ และบทบาทในองค์การ การแสดงพฤติกรรมจะเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่มากกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การประสานงาน การร่วมกันปฏิบัติงาน การคิด การแก้ปัญหา และการพัฒนางานร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการประยุกต์ใช้สาขาพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งต้องใช้ศาสตร์ทางด้านต่าง ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาสังคม มานุษยวิทยา และการเมือง

เพื่อศึกษาพฤติกรรมบุคคล ดังรูป แสดงถึงการใช้ศาสตร์ต่างๆ เพื่อศึกษาบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และ ระบบองค์การ (Organization system)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

จอห์นตันและเบวิน (Johnston and Bavin. 1973 : 136 141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก โดยการศึกษากับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราชภัฏแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับงานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงานและการนิเทศงาน

บอร์นี (มนัส บุญวงศ์. 2537 : 51 ; อ้างอิงจาก Borne. 1982. *Psychological Abstracts.*) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานผลการทำงานและการจูงใจในการทำงาน พบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเป็นต้น คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบางเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจเช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเอง ลดลง ความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

Dubey และคณะ (1983) ศึกษาพนักงานธนาคาร จำนวน 88 คน อายุระหว่าง 24-60 ปี โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานและแบบสอบถามลำดับความต้องการแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจ PEN ควบคู่กันไป กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้ คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง กลุ่มที่พึงพอใจปานกลาง และกลุ่มที่ความพึงพอใจต่ำ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับเงินเดือน ทุกกลุ่มเห็นว่า เงินและสถานภาพเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พึงพอใจมากที่สุด สำหรับเรื่องลำดับความต้องการ มีลักษณะคล้ายคลึงทุกกลุ่ม คือ เริ่มต้นจาก ความต้องการอาหาร ความมั่นคงปลอดภัย ต้องการสังคม ความต้องการแท้จริงของตนและสุดท้ายคือ ความต้องการเคารพ ยกย่อง

Vinnicombe (1984) ศึกษาลูกเรือ (Airline cabin crew) ของสายการบินอังกฤษจำนวน 198 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนประมาณร้อยละ 15 ของลูกเรือทั้งหมด โดยมีการควบคุมในเรื่องระดับ (Grade) กลุ่มทำงาน เพศ และ อายุงาน ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารแบบบนลงล่างมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกเรือต้องทำงานห่างไกลจากสำนักงานใหญ่ และมีโอกาสน้อยในการติดต่อกับหัวหน้างานที่ภาคพื้นดินอาจกล่าวได้ว่าลูกเรือเหล่า

นี้ทำงานในลักษณะที่เป็นความแปลกแยก (Alienated workforce) ดังนั้นความพึงพอใจในองค์กรโดยส่วนร่วมจึงเกิดจากการจัดการกับการสื่อสาร ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็น 6 ด้าน คือ

1. รายได้
2. การกำกับดูแล
3. ลักษณะงาน
4. เพื่อนร่วมงาน
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
6. สภาพการทำงาน

ลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. บุคคลที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนอายุน้อย
2. บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มีอาชีพในระดับต่ำ องค์กรยังมีขนาดใหญ่ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจะยิ่งลดน้อยลงบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6-7 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตามอายุงานบุคคลที่ได้ใช้ทักษะความสามารถเฉพาะตัวจะมีความพึงพอใจในการทำงานความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับผลงานการทำงานแต่ Herzberg เชื่อว่า ทั้งสองประการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน

มาดา เฮรู (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532 : 57-58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985. A study of Teacher motivation at with Special Reference to Indonesia". *Dissertation Abstracts International*.2716-A.) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย พบว่า แรงจูงใจก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจมากที่สุดคือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศไทย

ศรีรัตน์ บุญอริยะ. (2538 : 99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมตามทัศนะของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้าน

ความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า โดยรวมอาจารย์และข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านเป็นรายข้อ ปรากฏว่าด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมศักดิ์ สุขเสื่อ. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค เอส คอม เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เค เอส คอม เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งระดับความรู้สึกของขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูงเพียงด้านเดียว เมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในรายได้ และลำดับสุดท้ายคือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

เมื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เค เอส คอม เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ในการทำงานปรากฏ ดังนี้

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีรายได้ในการทำงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

พุดิชา ยึดติมาภิกรม. (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่เพศต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นของตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารที่ต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมาภรณ์ มะวิญธร. (2545 : บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี ระดับรายได้ 8,001 บาทขึ้นไป ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับแรงจูงใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความต้องการความรักและมีส่วนร่วมในสังคม ด้านความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ด้านความต้องการทางกาย

และด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย แล้วยังพบว่าเพศชายมีแรงจูงใจมากกว่าเพศหญิง อายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 พนักงานที่แต่งงานแล้วมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นโสด

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้าง ขึ้นตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมากคือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

ปิยวดี สอนสิงห์. (2543 : 89-10) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บิวส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านค่าตอบแทน

อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 151 คน และอาจารย์ 755 คน ผลการศึกษาปรากฏว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์จากปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในระดับมากคือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน แต่ปัจจัยอื่น ๆ ของแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานและระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจและความพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นศิลปะของการบริหารงานบุคคลในการที่จะทำให้คนทำงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและตัวพนักงานเอง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 20 คน และพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 130 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยของประชากรเป้าหมาย ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 150 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและพฤติกรรม เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วน ประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อายุงาน รายได้ในการทำงานรวมต่อเดือน และระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านลักษณะงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านการยอมรับนับถือ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
จากข้อมูลที่ได้โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คำถามเชิงบวกระดับคะแนน	คำถามเชิงลบระดับคะแนน
	คะแนน	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายจะแบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับโดยวิธีคำนวณดังนี้
ดังนั้นจะได้เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.50 – 2.49	หมายถึง อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
2.50 – 3.49	หมายถึง อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
3.50 – 4.49	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วย
4.50 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

- แบบสอบถามเพื่อวัดความมุ่งมั่นในการทำงาน
- แบบสอบถามเรื่องการขาดงาน หรือมาทำงานสาย
- แบบสอบถามเรื่องการลาออกจากงาน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
- 4 หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมาก
- 3 หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามปานกลาง
- 2 หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามน้อย
- 1 หมายถึง ตรงกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยขั้นนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

2. สร้างแบบสอบถามด้านความคิดเห็น 5 ด้าน เพื่อวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ถึงระดับผู้จัดการ

3. สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านลักษณะงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านการยอมรับนับถือ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

4. สร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

- แบบสอบถามเพื่อวัดความมุ่งมั่นในการทำงาน
- แบบสอบถามเรื่องการขาดงาน หรือมาทำงานสาย
- แบบสอบถามเรื่องการลาออกจากงาน

5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหา ได้แก่ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและ ความถูกต้องของภาษาที่ใช้

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมเพื่อพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปทดสอบ

8. ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try Out) กับผู้ส่งออกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยทดสอบกับ บริษัท แอล.ไอ.เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และมีลักษณะประชากรศาสตร์ คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม เท่ากับ 0.8250

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยจะกระทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้จัดทำหนังสือแนะนำตัว และขอความร่วมมือ เพื่อใช้ประกอบในการจัดส่งแบบสอบถามไปยัง บริษัทเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการของแผนกต่าง ๆ ของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมืออนุญาตให้แจกแบบสอบถามแก่พนักงาน

3.3 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ต้องการวิจัย

3.4 ชี้แจงและอธิบายให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์วิธีตอบแบบสอบถาม

3.5 แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทุกแผนกของบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา

3.6 เมื่อผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลทีลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC version 11.5 ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบ (T-Test) สำหรับทดสอบความแตกต่าง ระหว่างกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 53)

$$\bar{X} = \frac{f(X)}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
	$f(X)$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 103)

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

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
	$N - 1$	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ (degree of freedom)
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของCronbach โดยใช้สูตร

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

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing Statistic) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจะใช้สถิติ ดังนี้

3.1 ค่า t – test

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t - test เมื่อไม่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่มค่า s_1^2 และ s_2^2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

ถ้าพบว่า $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) s_1^2 + (n_2 - 1) s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่า $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
s_1^2, s_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 One Way ANOVA

ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทักษะของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540 : 113 – 115)

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม และมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

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

$$\text{โดยที่ } df_1 = p - 1$$

$$df_2 = N - p$$

เมื่อ F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
df_1	แทน องศาอิสระของความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม
df_2	แทน องศาอิสระของความแปรปรวน ภายในกลุ่ม
p	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (\text{ค่า MSE ได้จาก ONE-WAY ANOVA})$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
 MSE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนภายในกลุ่ม (Treatment)
 t แทน การแจกแจงแบบ t
 n_i, n_j แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
 n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย, 2543 : 14-17) คือ
 ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
 สับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนดดังนี้ (วิรัช . 2535 : 238)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.70-0.89	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.31-0.69	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.10-0.30	ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.10	ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้ความเชื่อถือได้ หรือเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบสัมประสิทธิ์ Alpha ที่ได้รับความนิยมมาก เพราะไม่ต้องวัด 2 ครั้งหรือไม่ต้องมีการแบ่งครึ่ง

ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม โดยที่

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

$$k = \text{จำนวนคำถาม}$$

$$\text{covariance} = \text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ}$$

$$\text{variance} = \text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม}$$

ในกรณีที่มีการ Standardized แต่ละคำถาม ค่า Cronbach's Alpha จะกลายเป็น

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k\bar{r}}{1 + (k-1)\bar{r}}$$

$$\bar{r} = \text{ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามต่าง ๆ}$$

หมายเหตุ ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าต่ำสุดของค่าความเชื่อถือได้ที่แท้จริงของการสำรวจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์(ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ผู้บริโภคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	48.70
หญิง	77	51.30
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	71	47.33
26 – 30 ปี	45	30.00
มากกว่า 30 ปี	34	22.67
รวม	150	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	57	38.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	29.30
ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา	30	20.00
ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า	19	12.70
รวม	150	100.00
4. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	31	20.70
1 – 3 ปี	64	42.70
4 – 5 ปี	32	21.30
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	23	15.30
รวม	150	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	48	32.00
5,000 – 8,000 บาท	83	55.30
8,001 บาทขึ้นไป	19	12.70
รวม	150	100.00
6. ระดับตำแหน่ง		
พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต	130	86.70
พนักงานระดับหัวหน้างานและปฏิบัติการฝ่าย	20	13.30
ส่วนสำนักงาน		
รวม	150	100.00

หมายเหตุ : มีการรวมกลุ่มของช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 20-25 ปี เนื่องจาก มีปริมาณผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนน้อยจึงทำการรวมข้อมูลกับช่วงอายุ 20-25 ปี และรายได้ที่ทำการรวมช่วงรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป กับรายได้ 8,001 – 10,000 บาท เนื่องจากมีปริมาณผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จำนวนน้อยจึงทำการรวมข้อมูลกับรายได้ 8,001 – 10,000 บาท เช่นเดียวกัน

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 150 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 และเพศชายจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30, ระดับการศึกษาปวส. /อนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ตามลำดับ

อายุนาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุนาน 1 - 3 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือ อายุนาน 4 - 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30, อายุนานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และอายุนาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

รายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 - 8,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ รายได้ 8,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมาคือ พนักงานระดับหัวหน้างานและปฏิบัติการฝ่ายส่วนสำนักงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และตารางเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ระดับความคิดเห็น		
				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านลักษณะงาน						
1.1 ขอบเขตการทำงานของท่านมีการระบุไว้อย่างชัดเจน	115 (76.70%)	33 (22.00%)	2 (1.30%)	3.87	0.62	เห็นด้วย
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	64 (42.60%)	68 (45.30%)	18 (12.00%)	3.32	0.78	ไม่แน่ใจ
1.3 ท่านได้ทำงานตามความถนัดและความสามารถของตนเอง	106 (70.60%)	29 (19.30%)	15 (10.00%)	3.73	0.85	เห็นด้วย
1.4 ท่านรู้สึกว่ามีปริมาณงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมดีอยู่แล้ว	118 (78.70%)	26 (17.30%)	6 (4.00%)	3.87	0.66	เห็นด้วย
1.5 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	121 (80.70%)	21 (14.00%)	8 (5.30%)	3.85	0.66	เห็นด้วย
รวมความคิดเห็นด้านลักษณะงาน				3.73	0.50	เห็นด้วย
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน						
2.1 ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	130 (86.60%)	10 (6.70%)	10 (6.70%)	4.11	0.49	เห็นด้วย
2.2 บุคคลในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน	109 (72.60%)	33 (22.00%)	8 (5.30%)	3.77	0.69	เห็นด้วย

ตาราง 2 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ระดับความคิดเห็น		
				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในหน่วยงาน	133 (88.70%)	13 (8.70%)	4 (2.70%)	3.39	0.76	ไม่แน่ใจ
2.4 ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	111 (74.00%)	33 (22.00%)	4 (2.70%)	3.77	0.69	เห็นด้วย
2.5 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเสมอ	99 (66.00%)	44 (29.30%)	5 (3.30%)	3.61	0.64	เห็นด้วย
รวมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน				3.73	0.44	เห็นด้วย
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
3.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น	128 (85.30%)	12 (8.00%)	10 (6.70%)	4.05	0.78	เห็นด้วย
3.2 ท่านได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	56 (37.30%)	69 (46.00%)	25 (16.70%)	3.21	0.71	ไม่แน่ใจ
3.3 งานที่ท่านทำในหน่วยงานมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	33 (22.00%)	72 (78.00%)	32 (21.30%)	2.86	0.92	ไม่แน่ใจ
3.4 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรมศึกษา ดูงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน	83 (55.40%)	33 (22.00%)	22 (14.70%)	3.27	1.02	ไม่แน่ใจ
3.5 ท่านภูมิใจกับผลสำเร็จของงาน	105 (70.00%)	41 (27.30%)	4 (2.70%)	3.91	0.69	เห็นด้วย
รวมด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				3.44	0.63	ไม่แน่ใจ
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
4.1 เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน	111 (74.00%)	37 (24.70%)	2 (1.30%)	3.79	0.56	เห็นด้วย
4.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความ คิดเห็นของท่านที่ท่านเสนอ	79 (52.60%)	53 (35.30%)	18 (12.00%)	3.39	0.78	ไม่แน่ใจ
4.3 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานต่าง ๆ ให้ท่านทำด้วยความไว้วางใจ	98 (65.30%)	41 (27.30%)	11 (7.30%)	3.65	0.72	เห็นด้วย
4.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี	132 (88.00%)	16 (10.70%)	2 (1.30%)	4.00	0.54	เห็นด้วย
4.5 ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ได้ทำนอกเหนือจากงานที่ทำประจำอยู่	62 (41.30%)	70 (46.70%)	18 (12.00%)	3.35	0.77	ไม่แน่ใจ
รวมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ				3.64	0.41	เห็นด้วย

ตาราง 2 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ระดับความคิดเห็น		
				$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
5.1 ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	80 (53.30%)	43 (28.70%)	27 (18.00%)	3.33	0.82	ไม่แน่ใจ
5.2 รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	47 (31.30%)	66 (44.00%)	32 (24.60%)	3.03	0.81	ไม่แน่ใจ
5.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับ	72 (48.00%)	59 (39.30%)	19 (12.60%)	3.32	0.78	ไม่แน่ใจ
5.4 สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	28 (18.70%)	53 (35.30%)	60 (46.00%)	2.67	0.85	ไม่แน่ใจ
5.5 วันลาพักตามกฎหมายของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็น	66 (44.00%)	33 (22.00%)	40 (37.00%)	3.05	1.04	ไม่แน่ใจ
5.6 บริษัทมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาและสังคมอย่างเพียงพอ	73 (48.70%)	38 (25.30%)	39 (26.00%)	3.19	1.00	ไม่แน่ใจ
รวมด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ				3.10	0.64	ไม่แน่ใจ
รวมความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				3.51	0.39	เห็นด้วย

จากตาราง 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขอบเขตของการทำงานของท่านมีการระบุไว้อย่างชัดเจน, งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ท่านทำงานตามความถนัดและความสามารถของตนเอง, ท่านรู้สึกว่ามีปริมาณงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบเหมาะสมดีอยู่แล้ว และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.32, 3.73, 3.87 และ 3.85 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี, บุคคลในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน และในการปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 3.77, 3.39, 3.77 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น และภูมิใจกับผลสำเร็จของงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนพนักงานได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา, งานที่ทำในหน่วยงานมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น, ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 2.86 และ 3.27 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจพนักงานในการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานต่างๆ ให้ทำด้วยความไว้วางใจเสมอ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.65 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่เสนอ และมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ทำนอกเหนือจากงานที่ทำประจำอยู่ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.35 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย, รายได้ที่ได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน, ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ, สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม, วันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็นและบริษัทมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาและสังคมอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.03, 3.32, 2.67, 3.05 และ 3.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 3 แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความมุ่งมั่นในการทำงาน								
1.1 ทำมาทำงานด้วยความกระตือรือร้น	13 (8.70%)	70 (46.70%)	54 (36.00%)	6 (4.00%)	7 (4.60%)	3.65	0.70	เห็นด้วย
1.2 ทำนุทิศเวลาการทำงานมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัว	4 (2.70%)	47 (31.30%)	83 (55.30%)	14 (9.30%)	2 (1.30%)	3.25	0.71	ไม่แน่ใจ
1.3 ท่านมักจะส่งงานให้เสร็จก่อนเลิกงาน	2 (1.30%)	13 (8.70%)	105 (70.00%)	26 (17.30%)	6 (4.00%)	4.25	0.63	เห็นด้วย
1.4 แม้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากแต่ท่านก็ไม่ทอดทิ้ง	8 (5.30%)	99 (66.00%)	36 (24.00%)	6 (4.00%)	1 (0.70%)	3.71	0.66	เห็นด้วย
1.5 ทำมาทำงานก่อนเวลาเข้างาน	148 (98.70%)	24 (16.00%)	63 (42.00%)	39 (26.00%)	24 (16.00%)	3.59	0.94	เห็นด้วย
รวมความมุ่งมั่นในการทำงาน						3.68	0.76	เห็นด้วย
2. การขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ								
2.1 ทำมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ	37 (24.70%)	70 (46.70%)	30 (20.00%)	6 (4.00%)	7 (4.60%)	3.97	0.78	เห็นด้วย
2.2 ท่านใช้วันลาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	29 (19.30%)	79 (52.70%)	33 (22.00%)	6 (4.00%)	3 (2.00%)	3.83	0.85	เห็นด้วย
2.3 ท่านได้ใช้วันลาเท่าที่บริษัทกำหนดให้จนครบวันลา	8 (5.30%)	37 (24.70%)	53 (35.30%)	44 (29.30%)	8 (5.30%)	2.95	0.99	ไม่แน่ใจ
2.4 เมื่อไม่สบายเล็กน้อยท่านมักจะไม่หยุดงาน	13 (8.70%)	31 (20.70%)	31 (20.70%)	62 (41.30%)	13 (8.70%)	3.21	1.13	ไม่แน่ใจ
2.5 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปตักเตือนเรื่องทำงานซ้ำ	3 (2.00%)	10 (6.70%)	17 (11.30%)	49 (32.70%)	71 (47.30%)	1.83	1.01	ไม่เห็นด้วย
รวมการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ						3.16	0.52	ไม่แน่ใจ

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. การลาออกจากงาน								
3.1 ท่านมีความสุขในการทำงาน	6 (4.00%)	61 (40.70%)	79 (52.70%)	2 (1.30%)	2 (1.30%)	3.45	0.66	ไม่แน่ใจ
3.2 ท่านจะทำงานบริษัทนี้ตลอดไป	8 (5.30%)	53 (35.30%)	70 (46.70%)	15 (10.00%)	4 (2.70%)	3.31	0.83	ไม่แน่ใจ
3.3 ท่านมีความภูมิใจในการทำงาน	8 (5.30%)	65 (43.30%)	65 (43.30%)	10 (6.70%)	2 (1.3%)	3.45	0.76	ไม่แน่ใจ
รวมการลาออกจากงาน						3.40	0.62	ไม่แน่ใจ
รวมพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน						3.42	0.46	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 3 แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมี พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมาทำงานด้วยความกระตือรือร้น, ท่านมักจะส่งงานให้เสร็จก่อนเลิกงาน, แม้งานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากแต่ก็ไม่ทอดทิ้ง, ท่านมาทำงานก่อนเวลาทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 4.25, 3.71 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนท่านอุทิศเวลาการทำงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัว อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ และท่านใช้วันลาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และ 3.83 ตามลำดับ ส่วนท่านใช้วันลาที่บริษัทกำหนดให้จนครบวันลา และเมื่อไม่สบายเล็กน้อยท่านมักจะไม่หยุดงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 3.21 ตามลำดับ ส่วนท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปตักเตือนเรื่องทำงานช้า อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83

ด้านการลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความสุขในการทำงาน, ท่านจะทำงานที่บริษัทนี้ตลอดไป และท่านมีความภูมิใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45, 3.31 และ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 4 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Prob.
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	3.51	0.56	3.84	0.89	2.725	0.007**
2. ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า	3.09	0.54	3.23	0.49	1.718	0.038*
3. ด้านการลาออกจากงาน	3.51	0.56	3.31	0.66	1.998	0.048*
รวม	3.35	0.43	3.48	0.43	2.019*	0.045

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน, ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.007, 0.038 และ 0.048 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน, ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. สมมติฐานข้อ 2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกอายุ

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	113.907	37.967	2.752	0.045*
	ภายในกลุ่ม	146	2013.892	13.794		
	รวม	149	2127.793			
2. ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า	ระหว่างกลุ่ม	3	46.250	15.417	2.389	0.071
	ภายในกลุ่ม	146	942.343	6.454		
	รวม	149	988.593			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	12.635	4.212	1.236	0.299
	ภายในกลุ่ม	395	497.365	3.407		
	รวม	150	510.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 30 ปี	มากกว่า 30 ปี
		3.72	3.56	3.94
ต่ำกว่า 25 ปี	3.72	-	0.16 (0.295)	-0.22 (0.172)
26 – 30 ปี	3.56		-	-0.38* (0.035)
มากกว่า 30 ปี	3.94			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี กับพนักงานที่มีมากกว่า 30 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

3. สมมติฐานข้อ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	118.155	39.385	2.861	0.039*
	ภายในกลุ่ม	146	2009.638	13.765		
	รวม	150	2127.793			
2. ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า	ระหว่างกลุ่ม	3	3.755	1.252	0.186	0.906
	ภายในกลุ่ม	146	984.838	6.745		
	รวม	150	988.593			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.389	1.30	0.037	0.990
	ภายในกลุ่ม	146	509.611	3.490		
	รวม	150	510.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่าม.ต้น 3.50	ม.ปลาย/ ปวช. 3.92	ปวส./ อนุปริญญา 3.61	ป.ตรี /สูงกว่า 3.78
ต่ำกว่า หรือเทียบ เท่าม.ต้น	3.50	-	-0.42** (0.005)	-0.11 (0.518)	-0.28 (0.155)
ม.ปลาย/ปวช.	3.92		-	0.43 (0.078)	2.14 (0.495)
ปวส./อนุปริญญา	3.61			-	1.71 (0.430)
ป.ตรี /สูงกว่า	3.78				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42

4. สมมติฐานข้อ 4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	69.171	23.057	1.635	0.184
	ภายในกลุ่ม	146	2058.622	14.100		
	รวม	150	2127.793			
2. ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า	ระหว่างกลุ่ม	3	86.661	28.887	4.676	0.004**
	ภายในกลุ่ม	146	901.933	6.178		
	รวม	150	988.593			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	37.716	12.572	3.886	0.010**
	ภายในกลุ่ม	146	472.284	3.235		
	รวม	150	510.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านการ ขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.004 และ 0.010 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 3 ปี	4 – 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
		3.04	3.10	3.15	3.51
น้อยกว่า 1 ปี	3.04	-	-0.006 (0.534)	-0.11 (0.349)	-0.47** (0.001)
1 – 3 ปี	3.10		-	-0.05 (0.643)	-0.41** (0.001)
4 – 5 ปี	3.15			-	-0.36* (0.010)
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.51				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปีกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.47

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.41

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน หรือการทำงานเชิงซ้ำ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
		3.21	3.40	3.69	3.28
น้อยกว่า 1 ปี	3.21	-	-0.19 (0.146)	-0.48** (0.002)	-0.007 (0.667)
1 - 3 ปี	3.40		-	-0.29* (0.026)	0.12 (0.410)
4 - 5 ปี	3.69			-	0.41* (0.13)
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	3.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน

น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

4. สมมติฐานข้อ 5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	27.405	9.135	0.635	0.594
	ภายในกลุ่ม	146	2100.388			
	รวม	149				
2. ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า	ระหว่างกลุ่ม	3	15.370	5.123	0.769	0.513
	ภายในกลุ่ม	146	973.223	6.666		
	รวม	149	988.539			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	29.527	9.842	2.991	0.033*
	ภายในกลุ่ม	146	480.473	3.291		
	รวม	149	510.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท 3.27	5,000 – 8,000 บาท 3.40	8,000 – 11,000 บาท 3.75	มากกว่า 11,000 บาท 3.78
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.27	-	-0.13 (0.225)	-0.48** (0.012)	-0.51 (0.052)
5,000 – 8,000 บาท	3.40		-	-0.35 (0.057)	-0.38 (0.139)
8,000 – 11,000 บาท	3.75			-	-0.003 (0.909)
มากกว่า 11,000 บาท	3.78				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 – 11,000 บาท พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 – 11,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 – 11,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48

6. สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

6.1 ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

H_0 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.356	0.000**	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	0.311	0.000**	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.295	0.000**	ต่ำ
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.272	0.000**	ต่ำ
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.378	0.000**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 14 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ,และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และ ด้านด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน,ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน
 6.2 ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ

H_0 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.611	0.000**	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	0.476	0.000**	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.378	0.000**	ปานกลาง
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.295	0.000**	ต่ำ
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.629	0.000**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 15 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และพฤติกรรมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน
6.3 ด้านการลาออกจากงาน

H_0 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.491	0.000**	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	0.273	0.000**	ต่ำ
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.250	0.000**	ต่ำ
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.394	0.000**	ปานกลาง
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.502	0.000**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา ค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) โดยเจาะจงพนักงานจากบริษัท เคนแมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 130 คน และพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งได้แก่

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 26 ข้อ แบ่งเป็น

- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านลักษณะงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านการยอมรับนับถือ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 13 ข้อ

- แบบสอบถามเพื่อวัดความมุ่งมั่นในการทำงาน
- แบบสอบถามเรื่องการขาดงาน หรือมาทำงานสาย
- แบบสอบถามเรื่องการลาออกจากงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2547 – เมษายน 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10 for Windows โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows
3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์คิดเป็นความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย
4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยหาค่า

คะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t – test และ F-test เฉพาะเพศ

7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (ยกเว้นเพศ)

8. การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 1 - 3 ปี และรายได้ 5,000 - 8,000 บาท โดยส่วนใหญ่ มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขอบเขตของการทำงานของท่านมีการระบุไว้อย่างชัดเจน, งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ท่านทำงานตามความถนัดและความสามารถของตนเอง, ท่านรู้สึกว่ามีปริมาณงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมดีอยู่แล้ว และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.32, 3.73, 3.87 และ 3.85 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี, บุคคลในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ

งานร่วมกัน และในการปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 3.77, 3.39, 3.77 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น และภูมิใจกับผลสำเร็จของงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนพนักงานได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา, งานที่ทำในหน่วยงานมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น, ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 2.86 และ 3.27 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจพนักงานในการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานต่างๆ ให้ทำด้วยความไว้วางใจเสมอ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.65 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่เสนอ และมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ทำนอกเหนือจากงานที่ทำประจำอยู่ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.35 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย, รายได้ที่ได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน, ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ, สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม, วันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็นและบริษัทมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาและสังคมอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.03, 3.32, 2.67, 3.05 และ 3.19 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมาทำงานด้วยความกระตือรือร้น, ท่านมักจะส่งงานให้เสร็จก่อนเลิกงาน, แม้งานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากแต่ก็ไม่ท้อถอย, ท่านมาทำงานก่อนเวลาทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 4.25, 3.71 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนท่านอุทิศเวลาการทำงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัว อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้ำ พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมาทำงานตรงเวลา สม่ำเสมอ และท่านใช้วันลาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และ 3.83 ตามลำดับ ส่วนท่านใช้วันลาที่บริษัทกำหนดให้จนครบวันลา และเมื่อไม่สบายเล็กน้อยท่านมักจะ ไม่หยุดงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 3.21 ตามลำดับ ส่วนท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปตักเตือนเรื่องทำงานซ้ำ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83

ด้านการลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความสุขในการทำงาน, ท่านจะทำงานที่ บริษัทนี้ตลอดไป และท่านมีความภูมิใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.31 และ 3.45 ตามลำดับ

4.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน แตกต่าง กัน

พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่าง กันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน น้อยกว่าเพศหญิง

ด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงซ้ำ มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตก ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงซ้ำ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงซ้ำ น้อยกว่าเพศหญิง

ด้านการลาออกจากงาน มีค่าProbability (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน แตกต่าง กัน

พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี กับพนักงานที่มีมากกว่า 30 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 – 11,000 บาท มี พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 – 11,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48 ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ,และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และ ด้านด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน,ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน,ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และพฤติกรรมด้านการได้รับการยอมรับนับ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชิงซ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัดสามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 1 - 3 ปี มีรายได้ 5,000 - 8,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ

ซึ่งสอดคล้องกับอารีรัตน์ หิรัญโร. (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์จากปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในระดับมากคือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค่าจูงใจได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน แต่ปัจจัยอื่น ๆ ของแรงจูงใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นเดียวกับปิยวดี สอนสิงห์. (2543 : 89-10) พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมากแต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านค่าตอบแทน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า, ด้านการลาออกจากงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จากการศึกษาจะเห็นว่า พฤติกรรมในการทำงาน คือ การแสดงพฤติกรรมของบุคคล แต่ละคน ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถสังเกตได้จากบุคคลที่มีลักษณะของ พฤติกรรมการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำงาน ส่วนบุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมการทำงานเสื่อมถอย เช่น เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจในการทำงาน มีการลาออก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ดิยาว. (2532 : 338) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน คือสภาพทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน เป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ เป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลหรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมในการทำงานมีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคนและกระทบต่องานขององค์กร ซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน

4. การทดสอบสมมติฐาน

เพศ

พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับเบญจมาภรณ์ มะวิญฐ. (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 เช่นเดียวกับอารีรัตน์ หิรัญโร. (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์ที่มีอายุ แตกต่างกันมีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับบอร์นี (มนัส บุญวงศ์. 2537 : 51 ; อ้างอิงจาก Borne. 1982. *Psychological Abstracts*.) พบว่า คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบางเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลง ความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับเบญจมาภรณ์ มะวิญฐร. (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชื่องช้า และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับอารีรัตน์ หิรัญโร. (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับเบญจมาภรณ์ มะวิญฐร. (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 เช่นเดียวกับ อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ Dubey และคณะ (1983) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความ พึงพอใจที่เกี่ยวกับเงินเดือน ทุกกลุ่มเห็นว่า เงินเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พึงพอใจมากที่สุด สำหรับเรื่องลำดับความต้องการ มีลักษณะคล้ายคลึงทุกกลุ่ม คือ เริ่มต้นจาก ความต้องการอาหาร ความมั่นคงปลอดภัย ต้องการสังคม ความต้องการแท้จริงของตนและสุดท้ายคือ ความต้องการเคารพยกย่อง

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมที่มีต่อการ ปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน, ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า และด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ สุขเสื่อ. (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานบริษัท เค เอส คอม เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งระดับความรู้สึกของขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูงเพียงด้านเดียว เมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในรายได้ และลำดับสุดท้ายคือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ทางบริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ดังต่อไปนี้

บริษัทควรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานที่ท้าทาย และให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็น และให้คำแนะนำต่างๆ ของพนักงานในหน่วยงานด้วย รวมทั้งการเป็นกำลังใจในการทำงานต่อไป และเพื่อเป็นการสร้างความเสมอภาคสำหรับพนักงานทุกคนบริษัทควรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต โดยมุ่งเน้นให้มีการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้บริษัทฯ ควรให้โอกาสพนักงานในการรับผิดชอบงานอื่นเพิ่มเติมบ้าง นอกเหนือจากงานที่ได้ประจำอยู่ เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซาก และเพื่อเปิดโอกาสในการแสดงความสามารถและควรให้ผลตอบแทนเหมาะสมกับงานและปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย โดยควรมีการกำหนดฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงการให้สวัสดิการในการทำงานแก่พนักงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากรายได้ที่ได้รับ และมีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับ วันหยุด และวันลาพักให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาและสังคม ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคี ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้บริษัทฯ ควรปลูกฝังให้พนักงานมีความรักบริษัท และจงรักภักดีกับบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานกับบริษัทฯ ที่นาน และมีการอบรมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศเวลาให้กับการทำงาน ให้พนักงานมาทำงานให้ทันเวลาที่กำหนด และบริษัทฯ ควรสร้างบรรยากาศในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงาน ให้สะอาด และสะดวก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มเติม

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น บรรยากาศในองค์กร ลักษณะของผู้บังคับบัญชาเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณะ ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 2. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- ชูศักดิ์ ศรีสุนเนิน. (2540). ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบล ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ตันติมา ดั่งโยธา.(2540). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย ยมจินดาและจุมพล หนีมพานิช. (2524). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 6-11 กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์
- พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน. (2537). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและครู-อาจารย์ สถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.
- สมพงศ์ เกษมสิน.(2525). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2525). เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศ.อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532). แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ.(2530). การบริหารสำนักงานแบบใหม่ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการศึกษา.
- (2542). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์(ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : Diamona in business world.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

85

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๔๑

วันที่ /๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด”
โดยมี อาจารย์ไพบุลย์ อารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวคสง และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิมไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและ
ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
แบบสอบถามให้ นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๖



บัณฑิตวิทยาลัย

87

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๘ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อารักษ์โรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือน มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-8192461 มือถือ 01-4996976

ภาคผนวก ค.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา
บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้านางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี นิสิตปริญญาโทคณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) กำลังทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ” เพื่อประกอบการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งนอกจากจะนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน ตลอดจนตอบสนองความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอีกด้วย จึงขอให้ท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ชัดเจนสมบูรณ์ ตามความคิดเห็นส่วนตัวของท่านอย่างแท้จริง และขอรับรองว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ ซึ่งผลของการวิจัย จะรายงานในภาพรวมที่ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 ปี – 25 ปี
☐ 26 ปี – 30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านอยู่ในระดับใด
☐ ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา
☐ ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า
4. อายุงานของท่านอยู่ในระดับใด
☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 - 3 ปี
☐ 4 - 5 ปี ☐ ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
5. รายได้ในการทำงานรวมต่อเดือนของท่านอยู่ในระดับใด
☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 8,000 บาท
☐ 8,001 – 11,000 บาท ☐ 11,001 บาทขึ้นไป
6. ระดับตำแหน่งของท่านอยู่ในระดับใด
☐ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต
☐ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนสำนักงาน
☐ ระดับหัวหน้างานหรือผู้จัดการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก ให้ท่าน

ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน

- ถ้าเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”
- ถ้าเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “เห็นด้วย”
- ถ้าไม่แน่ใจกับข้อความนั้น ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ไม่แน่ใจ”
- ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ไม่เห็นด้วย”
- ถ้าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.ด้านลักษณะงาน					
1.1 ขอบเขตการทำงานของท่านมีการระบุไว้อย่างชัดเจน					
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
1.3 ท่านได้ทำงานตามความถนัดและความสามารถของตนเอง					
1.4 ท่านรู้สึกว่ปริมาณงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมดีอยู่แล้ว					
1.5 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2 ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน					
2.1 ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
2.2 บุคคลในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน					

	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
2.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน					
2.4 ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
2.5 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานเสมอ					
3.ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
3.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น					
3.2 ท่านได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
3.3 งานที่ท่านทำในหน่วยงานมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3.4 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน					
3.5 ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ทำนอกเหนือจากงานที่ท่านทำประจำอยู่					
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
4.1 เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน					
4.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นของท่านที่ท่านเสนอ					
4.3 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานต่าง ๆ ให้ท่านทำด้วยความไว้วางใจเสมอ					
4.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี					
4.5 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานของท่าน					

	ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
5.1 ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
5.2 รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
5.3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับ					
5.4 สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
5.5 วันลาพักตากฎระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็น					
5.6 บริษัทมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาและสังคมอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง ข้อความในแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกแท้จริงของท่าน

	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความมุ่งมั่นในการทำงาน					
1.1ท่านมาทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
1.2ท่านอุทิศเวลาการทำงานมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัว					
1.3 ท่านมักจะสะสมงานให้เสร็จก่อนเลิกงาน					
1.4 แม้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากแต่ท่านก็ไม่ทอดย					
1.5 ท่านมาทำงานก่อนเวลาเข้างาน					
2.การขาดงานหรือ การทำงานเชื่องช้า					
2.1ท่านมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ					
2.2 ท่านใช้วันลาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
2.3 ท่านมักถูกผู้บังคับบัญชาเรียกไปตักเตือนเรื่องทำงานช้า					
2.4 เมื่อไม่สบายเล็กน้อยท่านมักจะไม่หยุดงาน					
2.5 ท่านมักทำงานทันตามกำหนดเวลาเสมอ					
3. การลาออกจากงาน					
3.1ท่านมีความสุขในการทำงาน					
3.2 ท่านจะทำงานที่บริษัทนี้ตลอดไป					
3.3 ท่านมีความภูมิใจในการทำงาน					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวน้ำฝน เพ็ชรดี

วันเดือนปีเกิด

27 เมษายน พ.ศ. 2515

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

97/1 ม.9 ซ.สุขสวัสดิ์ 76 ต.บางจาก
อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ 10130

ที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ผู้ช่วยผู้จัดการ
รองผู้จัดการฝ่ายบุคคล

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2534-2535

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิค
กรุงเทพ (สาขาการเงินการธนาคาร)

พ.ศ.2536-2537

มหาวิทยาลัยบูรพา (สาขาการตลาด)

พ.ศ.2545-2547

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
(ปริญญาโท สาขาการจัดการ)