

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2555

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2555

ชลทิพย์ มั่นพุทธคุณ. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
อิปโซลส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. สารนิพนธ์ บรม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ.ดร. ณิชกุล กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมใน
การปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่ง
งาน และประสบการณ์ทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจ
ของพนักงาน อีกทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติและความภักดีของพนักงาน
บริษัทอิปโซลส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทอิปโซลส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพศชาย
และเพศหญิง รวมทั้งสิ้น 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบรายคู่ โดย
วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี ระดับการศึกษา
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-27,999 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

1. ผลการวิจัยข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า

1.1 พนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบที่
ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่
ในระดับมาก

1.3 ผลการวิจัยพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อยู่ในระดับปาน
กลาง และผลการวิจัยพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานและผลการวิจัย
ความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยของมูลเชิงอนุมาน พบว่า

2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อยู่ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทางเดียวกัน

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทางเดียวกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทางเดียวกัน

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร และ ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทางเดียวกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทางเดียวกัน

2.4 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร มีความสัมพันธ์กับ ความรักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการ รับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อยู่ในทิศทาง เดียวกัน

2.5 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมในที่แสดงออก ด้านความรู้สึกลึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ถึงปานกลาง อยู่ในทิศทางเดียวกัน และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความ ภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกลึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

MOTIVATION AFFECTING EMPLOYEES' WORKING BEHAVIOR OF
IPSOS (THAILAND) LTD.



AN ABSTRACT
BY
CHONLATIP MUNPUTTAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management

At Srinakharinwirot University

September 2012

Chonlatip Munputtakul. (2012). *Motivation Affecting Employees' Working Behavior of Ipsos (Thailand) Ltd.* Master Project, MBA (Management). Bangkok: Graduated School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid.

The objective of this research is to study motivation affecting employees' working behavior of Ipsos (Thailand) Ltd. The data were classified into personal data (gender, age, educational level, working experience in the company, work position, and monthly salary), motivation of employees' working behavior in the company.

The research samples are 100 workers from Ipsos (Thailand) Ltd. Instrument used to collect data are questionnaires and statistics methods for data analysis are including percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

The majorities of employees of Ipsos (Thailand) Ltd. are females, aged between 29-35 years old, graduated with a bachelor's degree, monthly salary are between THB 10,000-27,999, and have been working in this company more than 4 years.

1. The result of descriptive statistic can be summarized as follows:

1.1 Employees with different age have difference working behavior on organization sustainability with level of statistical significance of 0.05.

1.2 Motivation of employees' working behavior had type of work, relationship with colleagues, acceptance, profit increasing, working environment, work advancement, responsibilities, salaries and benefits aspects at good levels.

1.3 Employees' working behavior in the categories of organization sustainability is moderate level and in the categories of work satisfaction, the result of assumptions about the loyalty of employees in the categories of behavioral aspect, affective aspect and cognitive aspect is good levels.

2. The result of inferential statistic can be summarized as follow:

2.1 The correlation between motivations in the categories of type of work related to working behavior in the categories of profit increasing and organization sustainability were in positive direction at moderate level with statistical significance of 0.05 levels.

Motivations in the categories of type of work related to work satisfaction and profit increasing positive direction at rather low level with statistical significance of 0.05 levels.

2.2 The correlation between motivations in the categories of relationships with colleagues and working behavior in the categories of organization sustainability was in positive direction at moderate level with statistical significance of 0.05 level. The acceptance related to working behavior in the categories of profit increasing, organization sustainability and work satisfaction were in positive direction at rather low level with statistical significance of 0.01 levels.

2.3 The correlation between motivation on the responsibility and working behavior in the categories of profit increasing and sustainability were in positive direction as rather low level with statistical significance of 0.01 levels. The working environment related to working behavior in the categories of profit increasing, sustainability and work satisfaction were in positive direction at rather low level with statistical significance of 0.05 levels.

2.4 Employees' working behavior on profit increasing related to the organization loyalty in the categories of behavioral aspect was in positive direction at rather low level with statistical significance at 0.01 level. Employees' working behavior on profit increasing related to affective aspect was in positive direction at rather low level with statistical significance of 0.01 level.

2.5 The correlation between employees' working behavior on sustainability and the organization loyalty in the categories of behavioral aspect, affective aspect, and cognitive aspect were in positive direction at rather low to moderate levels with statistical significance of 0.01 levels. Employees' working behavior on working satisfaction factor related to the organization loyalty in the categories of behavioral aspect, affective aspect, and cognitive aspect were in positive direction at the rather low level with statistical significance of 0.01 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปโซอสส์
(ไทยแลนด์) จำกัดของ ชลทิพย์ มั่นพุทธคุณฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รศ.ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดาสีริกุลตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดาสีริกุลตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือนกันยายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์รศ.ดร. ฌักษ์ กุลิสร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความรู้ความคิดเห็นคำแนะนำและแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมาและกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ณโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดาสิริกุตตาและอาจารย์ ดร.วรินทร์ ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัยและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆอันนำมาซึ่งความรู้และความเข้าใจรวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจและเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนรวมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ให้เป็นไปได้ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA 12 สาขาการจัดการทุกท่านที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันอยู่เสมอมาตลอดจนให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างดียิ่งท้ายที่สุดคุณงามความดีและคุณประโยชน์ใดๆก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้และผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโทผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุญคุณของบิดาและมารดาผู้ให้สติปัญญาและชีวิตเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมาจนประสบความสำเร็จจุลวงได้ในวันนี้

ชลทิพย์ มั่นพุทธคุณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	7
สมมติฐานการวิจัย	8
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร.....	36
ประวัติ บริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด	40
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	106
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	112
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	121
อภิปรายผลการศึกษา.....	132
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	136
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	145
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	152
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	154

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากร ด้านรายได้ของพนักงานบริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่.....	66
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน.....	67
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	72
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความภักดีต่อองค์กร.....	74
6 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	77
7 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน พนักงานระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ (Levene's Test).....	79
8 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอายุ ต่างๆ (F-test)	80
9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันกับ พฤติกรรม การปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร	81
10 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานระดับการศึกษาต่างๆ (Levene's Test).....	82
11 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับ การศึกษา (F-test).....	83
12 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน (Levene's Test).....	85
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับ รายได้ ต่อเดือน (F-test).....	86
14 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของพนักงาน (Levene's test).....	87
15 ผลการทดสอบความแตกต่างของพนักงานที่มีสถานภาพ มีผลต่อพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	88

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน จำแนก ตามพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน (Levene's Test).....	90
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับ ตำแหน่งงาน (F-test)	91
18 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน (Levene's test).....	93
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานช่วง ประสบการณ์ทำงาน (F-test)	93
20 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร จำแนก ตามช่วงประสบการณ์ทำงานของพนักงาน.....	94
21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน มีดังนี้.....	95
22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับความภักดี ต่อ องค์กรของพนักงาน.....	103
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต.....	13
2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน.....	14
3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ.....	15
4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	24
5 แสดงพฤติกรรมองค์กรขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I).....	26
6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร.....	25



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกปัจจุบันการพัฒนาของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ต่างมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะการแข่งขันทางด้านการตลาดดังจะเห็นได้ว่า มีสินค้าใหม่เกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เปิดตัวสินค้า คิดค้นกลยุทธ์ต่างๆ ที่หลากหลายมาเพื่อนำเสนอต่อผู้บริโภค จะเห็นได้ว่าการวิจัยตลาดถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสินค้าทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เป็รูปธรรม ที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ร้านอาหาร รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องสำอาง เป็นต้นและในสิ่งที่เป็นามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ นั้นคือบริการ ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ประกันชีวิต โรงแรม เป็นต้น

จากที่กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้เมื่อว่าผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งออกสู่ตลาด เพื่อให้ได้ตรงใจผู้บริโภคและประสบความสำเร็จในยอดขาย ก็ต้องใช้บริการจากบริษัทวิจัยตลาดมาแล้วทั้งสิ้น โดยบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ การตลาด การสำรวจ การทำวิจัย และสำรวจความคิดเห็นซึ่งอยู่ในอันดับ 3 ของโลก ซึ่งมีเครือข่ายกว่า 55 ประเทศทั่วโลก

อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจทุกประเภทรวมไปถึงธุรกิจการให้บริการวิจัยการตลาด อย่างบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การที่ธุรกิจของบริษัทที่อยู่ในช่วงขยายกิจการอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาด้านระบบการจัดการและการบริหารในด้านต่างๆที่ยังไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร จึงเป็นต้นเหตุของปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพนักงานมีอัตราการเข้าและออกจากงานสูง ไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และปัญหาที่สำคัญที่สุด คือพนักงานไม่มีความภักดีต่อองค์กร

ตามทฤษฎีการจัดการ เช่นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาเหล่านี้ โดยเน้นว่าผู้ประกอบการจะต้องทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ เพราะเมื่อพนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว เขาก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีความภักดีต่องานที่ทำ ทำให้ผลงานที่ได้ออกมาตรงตามเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนดไว้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งจะได้ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายธุรกิจต่อไปในอนาคตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและความภักดีต่อองค์กรของ บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. ผลการศึกษาค้นคว้า ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนธุรกิจขององค์กร โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งเพศชายและหญิง รวมทั้งสิ้นจำนวน 107 คน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 ได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane.1967:580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งเพศชายและหญิง โดยใช้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 22-28 ปี

1.1.2.2 29-35 ปี

1.1.2.3 36-42 ปี

1.1.2.4 43-49 ปี

1.1.2.5 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 10,000 – 27,999 บาท

1.1.4.2 28,000 – 45,999 บาท

1.1.4.3 46,000 – 63,999 บาท

1.1.4.4 64,000 – 81,999 บาท

1.1.4.5 82,000 บาทขึ้นไป

1.1.5 สถานภาพ

1.1.5.1 โสด

1.1.5.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.5.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.6 ตำแหน่งหน้าที่

1.1.6.1 ระดับพนักงานแผน 4 (เช่น ตำแหน่ง Supervisor, Admin เป็นต้น)

1.1.6.2 ระดับพนักงานแผน

(เช่น Research Executive หรือ IS Executive)

1.1.6.3 ระดับทีมบริหาร (เช่น ผู้จัดการ, ผู้อำนวยการฝ่าย เป็นต้น)

1.1.7 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.7.1 ไม่เกิน 1 ปี

1.1.7.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี

1.1.7.3 มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี

1.1.7.4 มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านลักษณะงาน

1.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.3 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

1.2.4 ด้านการยอมรับนับถือ

1.2.5 ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ

1.2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) แบ่งเป็นดังนี้

2.1 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน (ไทยแลนด์) จำกัด

2.1.1 การเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ

2.1.2 การลาออกจากงาน

2.1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ความรักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

2.2.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

2.2.2 ด้านความรู้สึก

2.2.3 ด้านการรับรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

2. **เพศ** หมายถึง แบ่งเป็น หญิง หรือ ชาย

3. **อายุ** หมายถึง จำนวนเต็มปีบริบูรณ์ของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

4. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิสองสูงสุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

5. **รายได้ต่อเดือน** หมายถึง จำนวนเงินที่พนักงาน บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้รับในแต่ละเดือน

6. **ตำแหน่งหน้าที่** หมายถึง หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

7. **ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานจนถึงปัจจุบัน

8. **แรงจูงใจ** หมายถึง ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- ด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่ไม่มากเกินไป ได้ใช้ความสามารถและไหวพริบในการปฏิบัติงาน โดยการทำงานนั้นต้องอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน ได้แก่ การที่พนักงานได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการให้ความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนและความเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชา

- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับความสามารถ และการได้รับความไว้วางใจ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นงานตามความรับผิดชอบของพนักงาน มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน กำลังกาย และปริมาณเวลาของพนักงาน

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การคมนาคมมายังสถานที่ทำงานสะดวก สถานที่ทำงานสะอาด อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ

- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือน เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆที่เหมาะสม ความเป็นธรรมในการให้เงินเดือน ความเข้าใจในการกำหนดอัตราเงินเดือน

9. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน

บริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึง กระบวนการตัดสินใจก่อนและหลักจากการเกิดกิจกรรมนั้นๆ ประกอบด้วย การเพิ่มผลผลิต การคงอยู่ในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน

- การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลเป็นการบรรลุตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

- การปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมาทำงานสาย หรือไม่มาทำงาน

10. ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้านได้แก่

- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่โยกย้ายไปจากหัวหน้า หรือต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น

- ด้านความรู้สึก คือ ความรักหรือความพึงพอใจที่จะได้ทำงานกับหัวหน้า

- ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของ หัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบเมื่อตัวเองบกพร่อง และความรู้สึกโดยตรงว่ามีความรักภักดีต่อหัวหน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ “แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” ได้กรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- สถานภาพสมรส
- ตำแหน่งงาน
- ประสบการณ์ทำงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

- การเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ
- การคงอยู่ในองค์กร
- ความพึงพอใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านลักษณะงาน
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความภักดีต่อองค์กร

- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- ด้านความรู้สึกรัก
- ด้านการรับรู้

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภักดีต่อองค์กร
6. ประวัติบริษัทโอปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปโดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312-315) ประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี เมเปิล (C Maple) และ ไอ แอล เจนิส และ ดีไรฟ์ (I LJanis and D Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็มีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ ต่อเดือน เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2545: 1-2) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงประชากรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวของประชากรดังกล่าว แล้วส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญคือ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่นของประชากร

การศึกษาว่าด้วยประชากรนั้นนับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากประชากรมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ซับซ้อนซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะนั้นอาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้การตัดสินใจต่างๆ ของบุคคลล้วนมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจว่าจะแต่งงานหรือเป็นโสด การกำหนดจำนวนบุตรที่ปรารถนา การดูแลตัวเองทั้งในแง่ของการระมัดระวัง ป้องกัน และการรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งจะมีผลต่อ ภาวะการเจ็บป่วยและการตาย เป็นต้น ในทางกลับกันการเปลี่ยนแปลงทางประชากรก็สามารถส่งผลกระทบมากมายต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง และ เศรษฐกิจ

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41) ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก

บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจในงานสูง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

Kreitner (1983: 329) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ต้องการให้พฤติกรรมออกมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และการสั่งการที่ต้องการ

Gibson and Others (2000: 127) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง การได้รับแรงผลักดันในตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

เสถียร เหลืองอร่าม (2526: 41) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง เงื่อนไขใดๆ ของอินทรีย์ที่มีผลต่อความพร้อมที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรม หรือทำให้พฤติกรรมดำเนินต่อไป

นายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ (2527: 259) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงกดดันภายในร่างกายที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่งอันมีสาเหตุเกิดจากร่างกาย หรือจิตใจมีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อาริดา ส่วบุตร (2539: 11) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

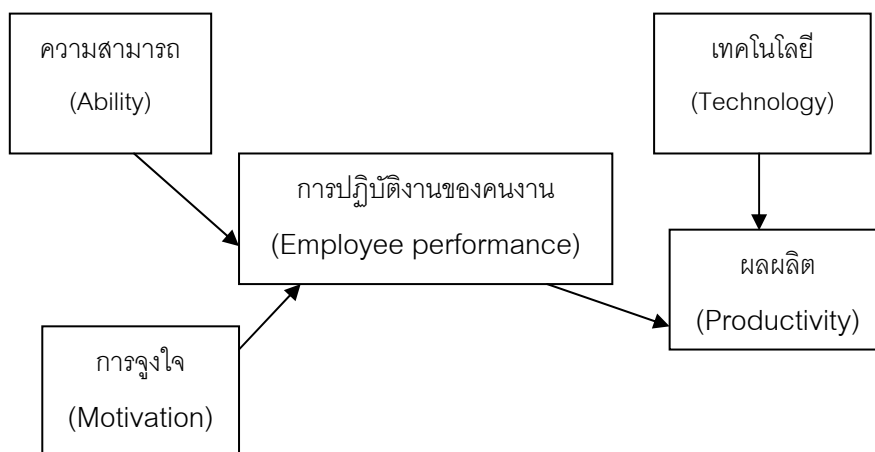
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 305) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 450) ได้ให้ความหมายของการจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่จะได้รับประโยชน์และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่า ต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้วางไว้

ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคนงาน ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณสูงค่าเพียงไร การจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก จากการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์และแผนภาพการผลิต (Productivity diagram) ได้เป็นที่ยอมรับว่าผลผลิตขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของลูกจ้างและเทคโนโลยี เป็นที่ยอมรับกันว่าการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการจูงใจและความสามารถของลูกจ้างด้วย ดังภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523: 310)



ภาพประกอบ 1 ความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต

ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. หน้า 310.

กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

ความสำคัญของแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามวัตถุประสงค์เสียรื้อทันเวลา คุณภาพของงานเป็นเลิศ ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพนักงานยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ได้ องค์กรต้องใช้แรงจูงใจในการสร้างแรงกระตุ้น แรงผลักดันให้พนักงานเกิดศักยภาพขึ้น และทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

การจูงใจ เกิดขึ้นได้ด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529: 20-21)

1. ความต้องการ (Need) คือ ความไม่เพียงพอ หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์เรา ความต้องการเกิดขึ้น เมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ ยกตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารเกิดขึ้น เมื่อเซลล์ในร่างกายขาดอาหาร

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้น เพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าเป็นการไม่เพียงพอกับทิศทาง ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ให้ไว้ว่า แรงขับ เป็นพฤติกรรมที่จูงใจ ตัวอย่างของความต้อการน้ำอาหาร จะถูกแปลงออกมาในรูปของแรงขับ

ของความกระหาย และความหิว ความต้องการมีเพื่อนพ้อง ซึ่งจะแปลออกมาในรูปของแรงขับที่ ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็น อะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะ หมายความว่า การทำให้สภาพด้านร่างกาย หรือ จิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือ ขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อนจะหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสภาวะและลดแรงขับ เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆลง



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน

ที่มา: ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร. (2545). ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. หน้า 160.

กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น

ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

สำหรับขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจจะประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537: 189-191)

1. ขั้นตอนความต้องการ (Need stage)

ความต้องการเป็นสภาวะสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่างๆภายใน ร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต เช่น อาหาร หรือ อาจจะเป็นสิ่ง สำคัญต่อทุกข์สุขของจิตใจ เช่น ความรัก หรือ อาจเป็นสิ่งที่จำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive stage)

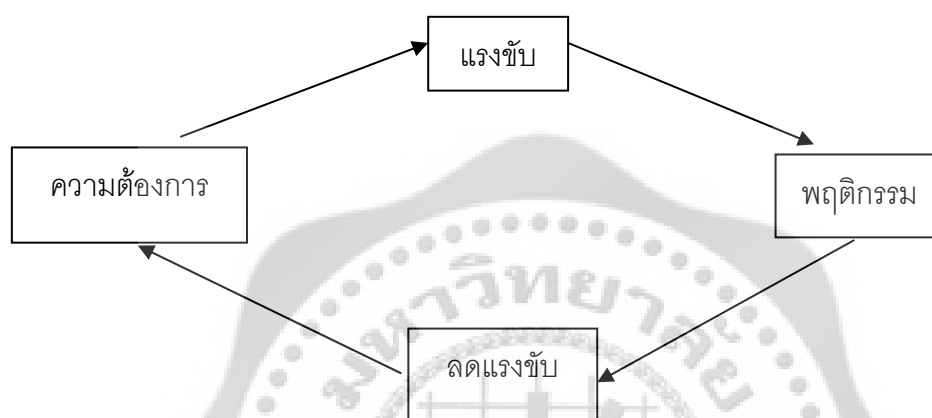
ความต้องการแรกนั้น กระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือเมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉย ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข สภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยๆ ไม่ได้ เรียกว่า “เกิดแรงขับ” ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความ ต้องการ ถ้ามีความต้องการมาก ก็จะกระวนกระวายมาก

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage)

เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage)

เป็นขั้นสุดท้าย กล่าวคือแรงขับจะลดลงภายหลังพฤติกรรมที่สนองความต้องการแล้ว



ภาพประกอบ 3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา: พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). จิตวิทยาทั่วไป. หน้า 191. กรุงเทพฯ : เนติกุล

ประเภทของแรงจูงใจ

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ (ภุชญา ศักดิ์ศรี. 2534: 356-363)

1. **สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial incentive)** มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะย่อมไม่สามารถจูงใจทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน

1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายในรูปของเงินเป็นงวดๆ โดยที่งวดหนึ่งอาจแบ่งเป็นระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีฐานะทางการเงินสมควรแก่ฐานะานุกรม เป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การแบ่งปันผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรสุทธิที่ธุรกิจนั้นได้รับมา (ไม่ใช่ให้ค่าจ้างเพิ่ม แต่เป็นการให้ในกรณีพิเศษ) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.4 การให้บำเหน็จ อาจจะพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความผิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากการงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้กับบุคคลนั้น เพื่อสนองความดีเขาได้กระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยวิธีนี้ ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนอัตราเงินเดือน เป็นต้น

1.5 การให้บำนาญ จะให้เป็นเงินรายเดือนอาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะไม่ต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลี้ยงดูตนเมื่ออายุมาก เป็นเหตุผลประการหนึ่งที่จูงใจให้คนนิยมเข้ารับราชการ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงาน ช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์ การประกันภัยการทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการทางด้านสหนาการ เป็นต้น

1.7 การจัดการกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานให้กรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยพนักงานจะชี้เหตุผลต่างๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์กรจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆ ไป ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าทางองค์กรไม่ทอดทิ้งพวกตน ยังพร้อมที่จะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่น ควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อทำให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีทำให้งานหรือผลผลิตต่ำลง

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจและเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้ามาร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์กร เป็นต้น

ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรอยู่ด้วยนั่นเอง

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคน ในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นในทุกองค์กร ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม เป็นต้น

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีคุณค่าเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

ประโยชน์ของแรงจูงใจ (กฤษฎา ศักดิ์ศรี. 2534: 364-365)

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานใหม่แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างกำลังใจและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความภักดีต่อองค์กร และเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. คนงานจะมีความภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจแล้ว งานที่ทำก็จะได้ผลมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
10. เกิดการร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์กร คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงาน กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

11. มีความสุขในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจปัญหาต่างๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย

12. จะเกิดความสนใจ พอใจในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาก็คือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงาน จึงไม่ค่อยมีการขัดคำสั่ง ได้แย่ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง

13. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนิทนาถผู้บังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้อใจขึ้นมา ก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงทันที

14. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร ดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติงานฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อย

15. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว

16. ช่วยเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchies of Needs)

ความต้องการของมนุษย์ (Hierarchies of Needs) เป็นสภาวะการขาดหรือเสียสมดุลในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความต้องการของมนุษย์เป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อชดเชยสภาพการขาดหรือเสียสมดุลนั้น และนำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างใด อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างพร้อมกัน อับราฮัม มาสโลว์ นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ และได้นำเสนอรูปแบบความต้องการของมนุษย์ออกมาเป็นลำดับขั้น เรียกว่า “ลำดับความต้องการของมนุษย์” โดยเริ่มจากความต้องการระดับ พื้นฐานขึ้นไปประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs)
4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับ

(Recognition and Esteem Needs)

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)

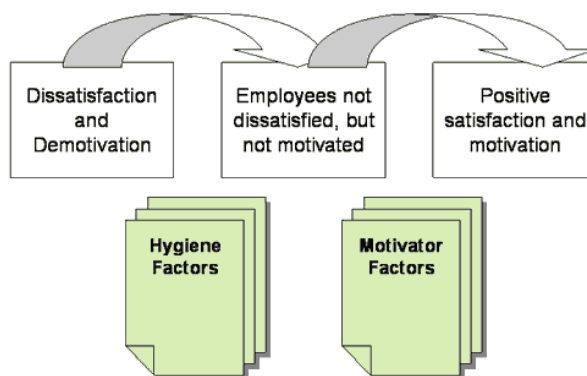
ลำดับความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (มาสโลว์, 1970) ประกอบด้วย

1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการพื้นฐานระดับแรก ได้แก่ ความต้องการในสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ นอกจากนี้ ความต้องการหลุดพ้นจากความเบื่อหน่ายจำเจ ความต้องการสิ่งตื่นเต้นเร้าใจ ความอยากรู้อยากเห็น ก็ถูกจัดอยู่ใน ความต้องการพื้นฐานนี้เช่นกัน
2. **ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs)** เป็นความต้องการที่อยู่เหนือจากความต้องการเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต้องการการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการมีสุขภาพแข็งแรง ความต้องการความมั่นคงทางการเงิน การงาน ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจ เป็นต้น สินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านนี้ เช่น แก๊สหุงต้ม เครื่องตัดไฟป้องกันไฟฟ้าช็อต เครื่องดับเพลิง บริการประกันภัย ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ โรงพยาบาล ยามรักษาความปลอดภัย บริการด้านการเงินต่างๆ เป็นต้น
3. **ความต้องการด้านสังคม (Social Needs)** เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะมีชีวิตอยู่ในโลกอย่างไม่โดดเดี่ยว ได้รับความรัก มีครอบครัว มีเพื่อน ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการด้านนี้ เช่น การ์ดอวยพรต่างๆ ดอกไม้ ของขวัญของกำนัล สมาชิกภาพในชมรม สมาคมหรือสโมสร
4. **ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับ (Recognition and Esteem Needs)** เป็นความต้องการที่จะได้รับการเคารพนับถือยกย่องจากคนในสังคม ความต้องการในเกียรติยศ ชื่อเสียง คำสรรเสริญ การมีศักดิ์ศรี มีฐานะและคู่มือในสังคม บ่อยครั้งที่ความต้องการแบบนี้ทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น การใช้สินค้ามีี่ห้อดัง การรับประทานอาหารในสถานที่หรูหรา การซื้อของขวัญราคาแพง การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมหรือสมาคมของคนชั้นสูง
5. **ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)** เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทุกด้านในชีวิตได้รับการสนองตอบอย่างครบถ้วนแล้ว

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1908) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัย โดยแบ่งเป็นปัจจัยยอนามัย และปัจจัยจูงใจ



ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสม หรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงาน โดยมีประสิทธิภาพ หรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใ้ความพยายาม และความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย เหมาะกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น

การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีสองขั้นตอน คือ

ตอนแรกหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยอนามัยไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่นๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

ในตอนที่สองคือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบ ตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนอง ด้วย ปัจจัยอนามัยก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เฮิร์ชเบิร์กได้ลดความต้องการห้าขั้นของมาสโลว์เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยอนามัย เทียบได้กับ การสนองตอบต่อ ความต้องการ ระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจิตใจเทียบได้กับ การสนองตอบ ต่อความต้องการ ระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

คำว่า “พฤติกรรม” หรือ “Behavior” หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยา เมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอัน ได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์ และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2543: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรม เช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้สา (Goldenson. 1984: 90)

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 47) อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. Managing. p.204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรม และการทำงานของพนักงานที่ จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของ พนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. New ways in discipline) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวันได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้น จะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม เซอเมฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538: 31; อ้างอิงจาก Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 1991: 50) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง ขอบเขตที่ บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึง ผลผลิตของงานและ ด้านอื่น ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

และจากความหมายพอสรุปได้ว่า “พฤติกรรมการทำงาน” หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544; อ้างอิงจาก Baruch 1968. New ways in discipline.) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และ ความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนั้น ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ สเตียร์ (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Steer. 1997. Motivation and Work behavior. p.113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคทซ์ และ แคน (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Kart; & Kahn. 1966. The Social Psychology of Organization.

p. 114-115) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

1. องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงาน และสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

2. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

3. นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ และตามบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อความคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

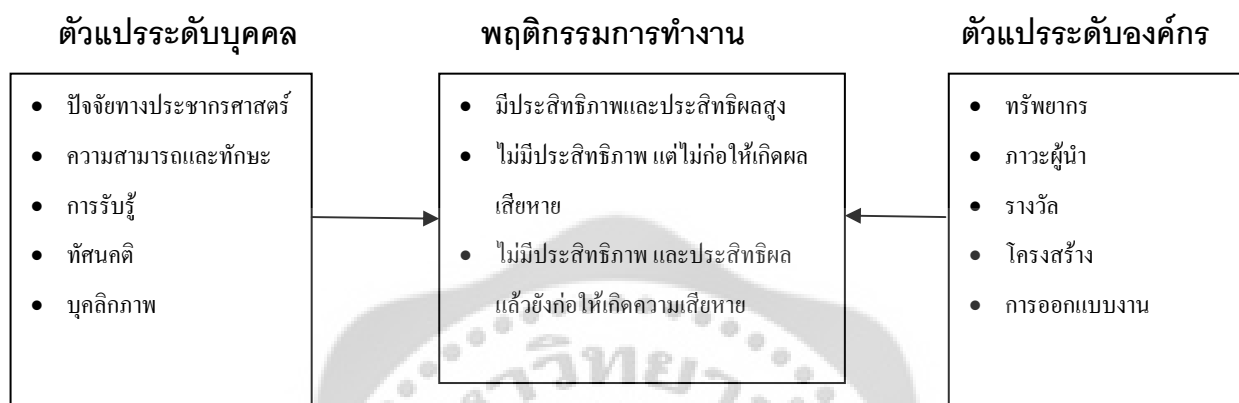
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคงเกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาว์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นการพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กร เช่น การพูดคุยในช่วงเวลา

กลางวัน การฝึกกลางวัน หรือการกิจกรรมข้อมูล เป็นต้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน จึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรมได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร (มัลลิกา ต้นสอน. 2544: 20-21)



ภาพประกอบ 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. หน้า 20. กรุงเทพฯ : ด้านสหวิชาการพิมพ์

ตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปรระดับบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างและการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางประชากร (Demographic Factors) เป็นตัวแปรที่สะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ สัญชาติ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และเพศ

2. ความสามารถและทักษะ (Abilities and Skills) จะมีบทบาทสำคัญในการแสดงพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล เนื่องจากพนักงานที่ไม่มีความสามารถและขาดทักษะจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ถึงแม้เขาจะมีแรงจูงใจและความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก็ตาม โดยบุคคลจะมีความสามารถและทักษะบางประการมาตั้งแต่เกิด เช่น การประสานงานอวัยวะ หรือความจำ เป็นต้น ขณะที่ความสามารถหรือทักษะบางประการมาตั้งแต่เกิด เช่น การขับรถยนต์ การใช้คอมพิวเตอร์ หรือการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น โดยผลการทำงานของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถและทักษะของเขา ดังนั้น ผู้จัดการจึงต้องจัดบุคคลที่มีความสามารถและทักษะให้

เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) ซึ่งจะอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์ (Job Analysis) มาประกอบการตัดสินใจ

3. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความ และให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบๆตัวเขา ซึ่งจะมีความแตกต่างในแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลแต่ละคนจะมีมุมมองในสิ่งเดียวกันในทิศทางที่แตกต่างกัน การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะรวมถึงการแปลความหมายของวัตถุ สัญลักษณ์ และบุคคลตามประสบการณ์ที่เขามี หรืออาจกล่าวได้ว่าการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้จัดรวบรวมและแปลความต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและการก่อตัวของทัศนคติของเขา

4. ทัศนคติ (Attitudes) เป็นสถานะในจิตใจที่เกิดจากการความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งเราทุกคนจะมีทัศนคติในเรื่องต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน ศาสนา ที่ทำงาน ร้านอาหาร หรือรัฐบาล เป็นต้น โดยทัศนคติบางประการจะมีความคงทน แต่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลมีข้อมูลเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษาทัศนคติจะมีนัยสำคัญต่อผู้จัดการดังนี้

- 4.1 ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้
- 4.2 ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมอง
- 4.3 ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 4.4 ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิภาพ

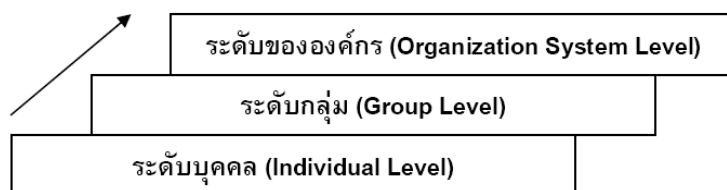
5. บุคลิภาพ เป็นกลุ่มของความรู้สึกและพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะคงที่ของบุคคลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้ถึงแม้ว่านักวิชาการยังไม่เข้าใจถึงการรวมตัวพัฒนาการ และการแสดงออกของบุคลิภาพอย่างสมบูรณ์ แต่ก็มีหลักการที่เราต่างยอมรับกันได้ ดังต่อไปนี้

- 5.1 บุคลิภาพจะถูกจัดเป็นระบบแบบแผน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ในบางระดับ
- 5.2 บุคลิภาพจะมีลักษณะผิวเผิน หรือ ลึกซึ้ง
- 5.3 บุคลิภาพจะเป็นคุณลักษณะทั่วไปและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความคล้ายคลึง และความแตกต่างจากบุคคลอื่น

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

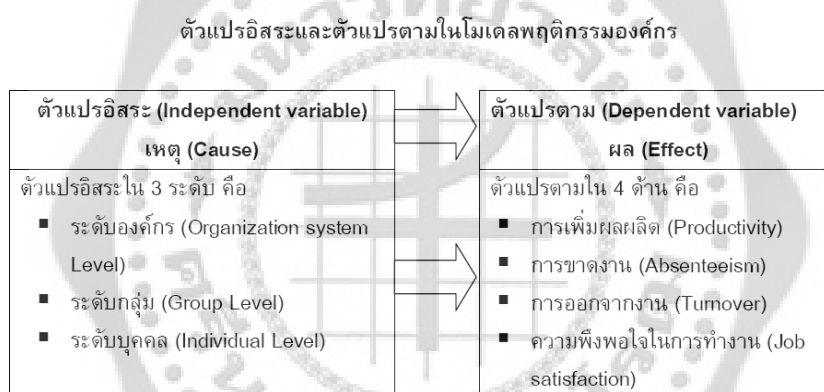
การกำหนดโมเดลในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) เป็นระดับองค์กรตามลำดับ โดยจะเพิ่มความมีระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนด โครงสร้าง

เกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร ดังรูปภาพประกอบด้านล่าง



ภาพประกอบ 5 แสดงพฤติกรรมองค์กรขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I):

ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin. 1996: 26)



ภาพประกอบ 6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2541: 23)

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent variable)** เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตามตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุดเมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1.1 ตัวแปรระดับบุคคล (Individual level variable) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้งานอย่างระมัดระวังลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ

ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งคือตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-Level Variable) การเรียนรู้ และการจูงใจ

1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

1.3 ตัวแปรระดับขององค์กร (Organization system level variable) พฤติกรรมขององค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กรเช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิต เป็นเป้าหมายขององค์กรโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดโดยการเพิ่มผลผลิต(Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมควร

2.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

2.3 การออกจากงาน (Turn over) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

2.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่

พฤติกรรมโดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม รอบบินส์ (Robbins. 1998: 23-26, 31) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร อีกทั้งเป็นการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะนิสัยของการทำงานที่แตกต่างกัน ในระดับต่างๆ ดังนั้นจึงมุ่งประเด็นไปที่การทำงานของมนุษย์ หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงาน และการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่

1. **ผลผลิต (Productivity)** โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการทำงาน

2. **การขาดงาน(Absenteeism)** การที่บุคลากรมีลักษณะพฤติกรรมการขาดงานนั้น (Employees fail to report to their jobs) ย่อมทำให้การจัดการภายในองค์กรเกิดความติดขัดได้ หรือเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้หลายประการ คือ

2.1 ทำให้คุณภาพของผลผลิตลดลง

2.2 ระดับการขาดงานที่ยืดตามขอบเขตที่องค์กรกำหนดย่อมมีผลกระทบ

โดยตรงต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร

2.3 ผลประโยชน์ขององค์กร อยู่ที่ลักษณะพฤติกรรมการขาดงานของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ

2.4 บางกรณีการขาดงานของบุคลากรอาจเป็นผลดีกว่า ถ้าการมาปฏิบัติงานอย่างไม่ตั้งใจ ทำให้ผลผลิตของงานเสียหายได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้นำมาใช้ในกรอบการวิจัย เนื่องจากไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เนื่องจากบริษัทถือว่าเป็นสวัสดิการของพนักงานพึงได้รับ

3. **การลาออกจากงาน (Turnover)** ลักษณะของพฤติกรรมเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดผลเสียและผลดีต่อองค์กร หลายประการ คือ

3.1 องค์กรเกิดความสูญเสียด้านทรัพยากรทั้งทางด้านบุคคล และด้านเงินทุน

เช่น

3.1.1 การสูญเสียด้านทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

3.1.2 การสูญเสียด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจาก การสรรหาบุคลากรใหม่ ตลอดจนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่

3.2 เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลการดำเนินงานภายในองค์กร

3.3 ข้อดี คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถ ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่งและเป็นการลดอัตราการปลดพนักงานลงได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้คำว่า “การคงอยู่ในองค์กร” แทน)

4. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) กล่าวคือ การที่บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้น ย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิตของงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน จึงควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ควบคู่กับการศึกษาพฤติกรรมในด้านอื่นๆเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

พรพรวณ อุณจันทร์ (2543: 24) กล่าวว่า การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ ทั้งทางด้านร่างกายจะเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

บลูม; และเนย์เลอร์ (Blum; & Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็วในการเรียกร้องความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน กิลเมอร์ (Gilmer. 1966: 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

แมงนอย พงษ์สามารถ (2536: 88) ได้กล่าวถึง ความพอใจในงาน หมายถึงการแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงาน และงานที่ทำ ซึ่งความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นผลจากความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกต่อองค์กร ผู้บริหาร และงานที่ทำ เป็นไปในทางชื่นชม ยินดี มีความสุขในการทำงาน มีการสร้างสรรค์ในการทำงาน ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้น ขจัดปัญหาอุปสรรคการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การลาออก การขมขื่นประท้วง เป็นต้น

อีแวนส์ (Evans. 1971: 31) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน โดยจากการสร้างแบบจำลอง Path Goal Model ซึ่งสรุปได้ว่า

1. ความต้องการในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงก่อให้เกิดแรงในการทำงานมากขึ้น

2. แม้ว่าจะมีความต้องการในการทำงาน แต่ถ้าเกิดตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชะงักได้ แต่ถ้าไม่มีตัวถ่วงและไม่มีความต้องการงานนั้นก็จะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้เช่นกัน

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จก็จะลดน้อยลง

ตามแนวคิดของ Evans นั้นความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องไม่มีอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานและความต้องการของพนักงานที่จะทำงานด้วย

เดวิส (ชาริณี. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก Davis. 2540: 20) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรต้องจัดหาองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

สรุป จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ จะหมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อม และการแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงาน และงานที่ทำซึ่งความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นไปในทางชื่นชม มีความสุขในการทำงาน ผลผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้น ขจัดและลดปัญหาอุปสรรคในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การลาออก สมชาย สุวิชาวรพันธุ์ (2548: 40-42) กล่าวว่า ผู้บริหารสามารถจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานได้โดยอาศัยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally challenging work) งานที่ท้าทายจะผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และสนุกกับงาน โดยเฉพาะงานที่มีความท้าทายปานกลางจะทำให้พนักงานรู้สึกยินดีและพอใจในงานสูง

2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable rewards) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้ คือ

2.1 การพิจารณาปริมาณงาน ความเสียสละให้งาน ความทุ่มเทเสียสละให้องค์กร

2.2 การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล

2.3 การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นการเพิ่มความพึงพอใจกับผลตอบแทนและเพิ่มสถานะภาพทางสังคม

3. สภาพแวดล้อม ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive working conditions) จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive colleagues) ความสามัคคีและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้พนักงาน

5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality job-fit) จะมีแนวโน้มทำให้งานประสบความสำเร็จได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความพอใจในงานสูง

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้ (มนฤดี กฤษเกรียงไกร. 2547: 16-17) ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับมิติต่างๆของบรรยากาศองค์กร โดยผลที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ลดอัตราการเข้า-ออกของงานได้
2. ลดการร้องทุกข์ เพื่อเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน
3. ลดข้อพิพาทแรงงาน ที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้ให้น้อยลง
4. สุขภาพของคนทำงานดีขึ้น โดยลดความตึงเครียดที่อาจเกิดจากความไม่พอใจในการทำงานได้

5. ลดพฤติกรรมก้าวร้าว ที่อาจเกิดจากความไม่พอใจในงานต่ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นได้

6. การเพิ่มผลผลิต ความพึงพอใจในงาน มีส่วนในการลดความสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และทำให้บุคลากรทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข ทำให้ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบ และกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ส่วนผลของการไม่พอใจที่เกิดขึ้นนั้น อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน และการออกจากงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2550: 282-286)

1. **ความพอใจและผลผลิต (Satisfaction and productivity)** กล่าวคือ พนักงานที่พอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีให้แก่องค์กร

2. **ความพอใจและการขาดงาน (Satisfaction and absenteeism)** กล่าวคือ ความพอใจกับการขาดงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ เช่น ความไม่พอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. **ความพอใจและการออกจากงาน (Satisfaction and turnover)** กล่าวคือ ความพอใจมีความสัมพันธ์กันในเชิงกับการออกจากงานจึงกล่าวได้ว่า การที่บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรได้อย่างชัดเจนและในทางตรงกันข้าม การที่บุคลากรขาดความพึงพอใจในการทำงานด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลให้บุคลากรแสดงลักษณะของพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ อีกทั้งยังทำให้การทำงานนั้นขาดความสุข อันเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานเป็นที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและพฤติกรรมการทำงานนั้น เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และนอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข

พฤติกรรมและการจูงใจ

ในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนบุคคลที่มีอยู่ เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่างๆที่เป็นปัจจัยที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และที่มีผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจการวางแผน และควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ
2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward System) ทั้งในรูปการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงินต่างๆ
3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการ และที่ไม่เป็นทางการ
4. ระบบของสภาพงาน (Work situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน
5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนงานต่าง (Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Secord and Backman (1964: 391) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อม และเพื่อนร่วมงาน Wexley; & Yukl (1977: 117) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า ขณะเดียวกัน ศรีสกุล สังข์ศรี (2541: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวม ของความรู้สึก หรือเจตคติในทางบวกต่องาน อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมใน การทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน เป็น

ตัน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่ขาดหายไป ระหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และ ความไม่พอใจได้ ขณะเดียวกัน ศศิธร อินทร์มาก (2544: 11) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพของงานที่ทำ รวมไปถึงความสัมพันธ์ และการประสานงานร่วมมือกับบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้นด้วย และภัทรวรรณ ลำดำดี (2544: 17) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความต้องการผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การบริหารจัดการ ปริมาณงาน ลักษณะงาน และปัจจัยอื่น ๆ สามารถสนองตอบตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความรู้สึก และทัศนคติต่อการทำงานในทางบวก และมีความพึงพอใจที่จะทำงาน ด้วยความเต็มใจในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานไม่สามารถสนองตอบตามความต้องการของเขา ก็จะทำให้เกิดทัศนคติต่องานในทางลบ และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคลด้วย

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือ ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 121, 132)

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงาน

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การไม่มาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คอร์แมน (Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าเป็นความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานจากความปรารถนาของกลุ่ม

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. กลุ่มความต้องการทางจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. ภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Black) มูตัน (Mouton) ฟิเดอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มพยายามต่อรองรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเยอร์ และโกลเดอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต์ของมหาวิทยาลัยลอนดอน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อหัวหน้างาน รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานหน่วยงาน เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจงาน มีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงาน ทั้งเป็นแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัด มี 2 แบบ คือ

- แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป
- แบบวัดความพึงพอใจงานโดยเฉพาะ

ผลที่ได้จากความพึงพอใจ ก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภักดีต่อองค์กร

การศึกษาในเรื่อง ความภักดีต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและแนวทาง การศึกษาไว้ ทั้งในแง่ความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กร และผลที่ได้รับจากความภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น(Peter M. Blau; & W.Reichard Scotts.1962:165)

ความหมายของความภักดี

อนันตชัย คงจันทร์ (2529: 38 – 39) อธิบายว่า การขาดความภักดีต่อองค์กร อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ได้แก่ การขาดงาน การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงานและการโยกย้ายเปลี่ยนงาน

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 14 – 17) แยกความภักดีต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ ความภักดีอย่างเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลากำหนด และแสดงความผูกพันทางใจ และความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง เพื่อองค์กรจะได้ บรรลุถึงเป้าหมาย

ได้สะดวกขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติของสมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร

บุญยาณี จันทรเจริญสุข (2538: 14) สรุปความหมายของความภักดีต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติหรือ ความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความผูกพัน ต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

พอร์เตอร์ (นภาพิณ โหมาศวิน. 2533: 14 – 15; อ้างอิงจาก Porter. 1974) ให้คำจำกัดความของความภักดีต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรบ่งชี้ออกมาในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแน่อน และการยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์กร

บุษานัน (นภาพิณ โหมาศวิน. 2533: 14; อ้างอิงจาก Buchanan.1977) ความภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความภักดีต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้บริโภค
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร
3. ความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

จากคำจำกัดความของนักวิชาการแต่ละท่าน ความหมายของความภักดี หรือความภักดีต่อภาวะผู้นำ ก็คือ การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำของตน ทำงานด้วยความตั้งใจทุ่มเท อย่างมีความสุขและไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนงานไปที่ไหนเพื่อผู้นำของตน

องค์ประกอบของความภักดี

ความภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (นภาพิณ โหมาศวิน. 2533; อ้างอิงจาก Hoy; & Rees. 1977)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า

3. ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปว่าความภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะสามารถบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จอห์นสันและเวนนาเบิล (Johnson; & Venable. 2000) ได้ใช้เครื่องมือแบบเดียวกันศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของครูต่อครูใหญ่ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยเหนือของครูใหญ่ความภักดีในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อผู้บังคับบัญชา ความภักดีประกอบด้วยมิติสามมิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
2. ความรู้สึก (Affective aspect)
3. การรับรู้โดยไม่ต้องสงสัยว่าผู้บังคับบัญชา คือ ผู้นำของตน (Cognitive aspect)

พฤติกรรมและความรู้สึกที่เป็นเครื่องชี้วัดความภักดี จำแนกตามด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

- 1.1 ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร
- 1.2 ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก

- 2.1 ความรักที่จะทำงานกับองค์กร
- 2.2 ความพึงพอใจในองค์กร

3. ด้านการรับรู้

- 3.1 ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร
- 3.2 ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กรแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร
- 3.3 ความรู้สึกที่องค์กรและผู้บังคับบัญชายินดียอมรับผิดชอบแทน เมื่อตัวเองบกพร่อง
- 3.4 ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความภักดีต่อองค์กร

ผลของความภักดีต่อองค์กร

ผลของความภักดีต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัย พบว่าความภักดีต่อองค์กรการมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (อนันตชัย คงจันทร์. 2529:36 – 38) คือ

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความรักดีต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความรักดีต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์นี้ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความรักดีต่อองค์กรกับอัตราการขาดงานแต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่า ความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อมและก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยเดียวหรือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกองค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษานักวิชาการ พบว่าความรักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กร เชื่อว่าความรักดีต่อองค์กรมีผลกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรอื่นๆ เช่น พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป (Desire to stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intensive to Search for Another Job)

ความรักดีต่อองค์กร นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร กล่าวคือ นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความรักดี ต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกขององค์กร ดังนั้น จึงสามารถสรุปประเด็นสำคัญของความรักดีต่อองค์กรได้ดังนี้

1. ความรักดีต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความรักดีเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความรักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์การอย่างเต็มที่

3. ความรักดีต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของคนนั่นเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความรักดีต่อองค์กรที่กล่าวมาแล้วสามารถนำไปใช้ในองค์การได้แต่จะได้ผลดีเพียงไรนั้นเป็นผลเนื่องจากความสามารถของผู้ที่นำมาใช้ เช่น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อหาวิธีจูงใจพนักงานให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น การที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องศึกษาในเรื่องของบุคลิกภาพและความต้องการของบุคคล เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายพฤติกรรมต่างๆ

ประวัติบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

อีปซอสส์ ได้รับการก่อตั้งขึ้นที่ประเทศฝรั่งเศสเมื่อปีพ.ศ. 2518 บริหารงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยให้กับบริษัทต่างๆ ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าในระดับสากล ตั้งแต่ปี 2542 และในปี 2550 กลุ่มบริษัท อีปซอสส์ มีผลประกอบการสูงถึง 927 ล้านยูโร

ช่วงหลังไตรมาสแรกของปี 2551 อีปซอสส์ ได้พิสูจน์ศักยภาพและความสามารถ โดยบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ กลายมาเป็นบริษัทการทำวิจัยชั้นนำในระดับสากล ทั้งภายในประเทศและภูมิภาคหลัก ซึ่งเป็นผู้นำในการดำเนินงานด้วยยอดขายได้ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2551 ที่ผ่านมามากถึง 463 ล้านยูโร เพิ่มขึ้นถึง 5 % เปรียบเทียบกับช่วงครึ่งปีแรกของปี 2550 สิ่งเหล่านี้เนื่องมาจากการเติบโตของธุรกิจและความมั่นคงทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ตะวันออกกลางและละตินอเมริกา ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 10% ของรายได้รวมของกลุ่ม โดยเฉพาะการก่อตั้งธุรกิจใหม่ๆ ในทวีปเอเชีย ทำให้มีการเติบโตถึง 11.5 %

กลุ่มบริษัท อีปซอสส์ มีสถานประกอบการมากกว่า 55 ประเทศ ครอบคลุมในส่วนภูมิภาคและประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชียแปซิฟิกมีสำนักงานที่ ญี่ปุ่น (โตเกียวและโอซาก้า) เกาหลีใต้ ฮ่องกง (ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ กวางเจา และเฉิงตู) สิงคโปร์ ออสเตรเลีย (ซิดนีย์ บริสเบน และเมลเบิร์น) อินโดนีเซีย และประเทศไทย

โดยบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2548 จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ทำการวิจัยตลาด วิเคราะห์ สร้างแบบจำลอง และให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญในขอบเขตด้านโฆษณา การสื่อสารตลาด ความคิดเห็น ของประชาชน ความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาสินค้า การประมาณการยอดขาย การบริหารความพึงพอใจของลูกค้า และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
2. รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลแบบตัวต่อตัว ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ทางการสำรวจหรือทางวีดีทัศน์
3. เป็นที่ปรึกษาทุกประเภทให้บริษัท ส่วนราชการ และองค์การของรัฐทำให้บริษัทอีปซอสส์ เป็น 1 ใน 4 ของบริษัทงานวิจัยในประเทศไทย มียอดขายรวมเป็น 6 ล้านเหรียญสหรัฐในปี พ.ศ. 2553

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) เรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-19,000 บาท อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่าระดับความจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านแล้ว พบว่าระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจที่อยู่ระดับความจูงใจปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานमितรยนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปวส. ระยะเวลาทำงาน 1-2 ปี และเป็นพนักงานในแผนกงานอะไหล่และบริการเป็นส่วนมาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่างานมีลักษณะของปัจจัยจูงใจทั้งด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับมาก

วรณัฐ แสงฉัตรกร (2547) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 26-33 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือมีการศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 5,501-9,500 บาท มีสถานภาพสมรส/อยู่รวมกัน อายุงานในองค์กรมากที่สุดคือ 1-7 ปี ตำแหน่งงานมากที่สุด คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือรายวัน และแผนกที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ แผนกการเฝ้าท์ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ อายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

3) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องจำนวนครั้งที่ท่านเคยถูกลงโทษหรือตักเตือนแตกต่างกัน

4) พนักงานบริษัทไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออกจากงานเรื่องแนวโน้มที่ท่านจะทำงานในองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องจำนวนครั้งที่ท่านเคยถูกลงโทษหรือตักเตือนแตกต่างกัน

5) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ในทิศทางตรงข้ามกัน และในระดับต่ำมาก

6) ปัจจัยเสริมในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ในทิศทางตรงข้ามกันและในระดับต่ำ

วิชรัตน์ ลาภพรประเสริฐ (2547) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 28-33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี รายได้ประจำต่อเดือนตั้งแต่ 28,001 บาทขึ้นไป และสถานที่ปฏิบัติงานกรุงเทพ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การไม่ขาดงาน การไม่ทำงานล่าช้า อยู่ในระดับพอใจ และแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตอยู่ในระดับพอใจ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบกว่า 1) เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ประจำต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านงานปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ในทิศทางเดียวกัน

วิทยา ประยูร (2541) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกัน สถานภาพการสมรสผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน

สรุป

จากผลงานวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้ให้ทางผู้บริหารขององค์กรได้รับทราบและนำไปปรับปรุงการบริหารการจัดการองค์กรและพนักงานให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์องค์กรต่อไป ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) ที่กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆเป็นจำนวนมาก ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส และ ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงานในการทดสอบทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์ของงานวิจัยนี้

ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ใช้แนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (1959) ได้ลดความต้องการห้าขั้นของมาสโลว์เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยอนามัยเทียบได้กับการสนองตอบต่อ ความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองตอบ ต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จะใช้โมเดลพฤติกรรมองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2541:23) ตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร คือ การเพิ่มผลผลิต การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน และ ทฤษฎีความภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (นภาพัญญ์ โหมาศวิน. 2533; อ้างอิงจาก Hoy; & Rees. 1977)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

งานวิจัย ของอนุสรรา สรรพอุดม (2547) วรนุช แสงจักรกร (2547) และพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546) ได้ทำการวิจัยและผลสรุปคือพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ วิชรนันท์ ลาภพรประเสริฐ (2547) มีผลสรุปว่า สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงานเดียวกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และงานวิจัยของวิทยา ประยูร

(2541) ได้มีผลวิจัยว่า เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกัน สภาพภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรม ก่อนการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมต่างกัน

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานซึ่งมีความสำคัญต่อพนักงานบริษัทไทยวงศ์ นิตติ้ง และความภักดีต่อองค์กร จึง ทำให้ผู้วิจัยจะเน้นความสำคัญในส่วนนี้ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้ให้ทางผู้บริหารของ องค์กรได้รับทราบ และนำไปปรับปรุงการบริหารการจัดการองค์กรและพนักงานให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ขององค์กรต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำ การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) ทุกระดับจำนวน 107 คน (ที่มา: บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane.1967:580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 85 คน ดังนี้

สูตร	n	$=$	$\frac{N}{1 + N(e)^2}$
โดยที่	n	$=$	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	$=$	จำนวนประชากรทั้งหมด เท่ากับ 107 คน
	e	$=$	ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ 5%

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ว่า} \quad n &= \frac{107}{1 + 107(0.05)^2} \\ n &= 85 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 85 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 15 คน รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาวิจัยจะสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวกให้ครบตามจำนวนแบบสอบถาม 100 ชุด โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

(Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Two-way Question) ได้แก่

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุให้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 149) ดังนี้

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

จากข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2554 อายุเฉลี่ยของพนักงาน อยู่ระหว่าง 22-55 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 22}{5} \\ &= 7\end{aligned}$$

โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 2.1 22-28 ปี
- 2.2 29-35 ปี
- 2.3 36-42 ปี
- 2.4 43-49 ปี
- 2.5 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
- 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ซึ่งกำหนดช่วงรายได้ ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 149) ดังนี้

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

จากข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2554 เงินเดือนเฉลี่ยของพนักงาน อยู่ระหว่าง 10,000 – 100,000 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงรายได้} &= \frac{100,000 - 10,000}{5} \\ &= 18,000\end{aligned}$$

โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 1.1 10,000 – 27,999 บาท
- 1.2 28,000 – 45,999 บาท
- 1.3 46,000 – 63,999 บาท
- 1.4 64,000 – 81,999 บาท
- 1.5 มากกว่า 82,000 บาท

ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส โสด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 5.1 โสด
- 5.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 5.3 หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 6.1 ระดับพนักงานแผน 4 (Supervisor, Admin)
- 6.2 ระดับพนักงานแผน 5 (Executive)
- 6.3 ระดับทีมบริหาร (ผู้จัดการฝ่าย , ผู้อำนวยการฝ่าย)

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 7.1 ไม่เกิน 1 ปี
- 7.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี
- 7.3 มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
- 7.4 ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ

เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนแรงจูงใจของพนักงาน ในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 1.00 – 1.80	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปโซสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์)

จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนความภักดีต่อองค์กรในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 1.00 – 1.80	มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

- แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทท็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไข นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ค่า α ที่ยอมรับได้ที่ 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) ค่า α รายด้านมีค่าดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มี 7 ด้าน

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| - ด้านลักษณะงาน | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7323 |
| - ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .8593 |
| - ด้านโอกาสในการก้าวหน้า | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .9123 |
| - ด้านการยอมรับนับถือ | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .8337 |
| - ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7405 |
| - ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7115 |
| - ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .9161 |

ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มี 3 ด้าน

- | | |
|----------------------------------|-------------------------|
| - ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7710 |
| - ด้านการคงอยู่ในองค์กร | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7787 |
| - ด้านความพึงพอใจในการทำงาน | มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7313 |

ด้านความภักดีต่อองค์กร มี 3 ด้าน

- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7026
- ด้านความรู้สึก มีค่าแอลฟาเท่ากับ .8383
- ด้านการรับรู้ มีค่าแอลฟาเท่ากับ .7807

- นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจของพนักงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทอิตีเอส (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน
- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจาก ตำราหนังสือ เอกสารและวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

- ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre – test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ

Cronbach's α

- นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
- เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Sciences) For Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ซึ่งเป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์มีรายละเอียดดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ ประสบการณ์ทำงาน ที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด หาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด หาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic)

ในการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยใช้สถิติ t- test เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยตรวจสอบผลกระทบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานและความภักดีต่อองค์กร โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One Way Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และ อายุงาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 ใช้สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับ พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด และ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน กับ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (เดียนจิตร จิตต์อารี. 1999: 236)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	x	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงรัตน์. 2541: 40)

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

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

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ชูศรี วงรัตน์. 2541: 40)

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนของข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung.2001:300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between group)
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)
			สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์.2543:116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(-\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (ชูศรี วงรัตน์: 2541: 173-174) กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่ม และค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน

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

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

กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

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

โดยที่	df	=	$n_1 + n_2 - 2$
เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ฉ้วน สายยศ และ
อังคณา สายยศ.2538: 113)

	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$
โดยที่	df ₁	=	p-1
	df ₂	=	n-p
	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MS _b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df ₁	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม 1
	df ₂	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม 2
	p	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี

Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

K แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบโดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนน x

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน y

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ค่าความหมายของ 

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 437) สำหรับการแปลความหมายหลายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

ถ้าค่า r เป็น - แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

ถ้าค่า r เป็น + แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลด

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r_{xy} มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r_{xy} มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กัน

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

0.01 - 0.20 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.21 - 0.40 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

0.41 - 0.60 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

0.61 - 0.80 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

0.81 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภคร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F-Distribution
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น สำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
Probability, p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น สำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย การเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ การคงอยู่ในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	26	26.0
	1.2 หญิง	74	74.0
รวม		100	100.0
2. อายุ			
	2.1 22-28 ปี	36	36.0
	2.2 29-35 ปี	47	47.0
	2.3 36-42 ปี	17	17.0
รวม		100	100.0
3. ระดับการศึกษา			
	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	16.0
	3.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	55	55.0
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	29	29.0
รวม		100	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 10,000-27,999 บาท	60	60.0
4.2 28,000-45,999 บาท	17	17.0
4.3 46,000-63,999 บาท	9	9.0
4.4 64,000-81,999 บาท	2	2.0
4.5 82,000 บาทขึ้นไป	12	12.0
รวม	100	100.0
5. สถานภาพ โสด สมรส		
5.1 โสด	85	85.0
5.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน	15	15.0
รวม	100	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
6.1 พนักงานระดับ 4	55	55.0
6.2 พนักงานระดับ 5	29	29.0
6.3 พนักงานระดับ 6	16	16.0
รวม	100	100.0
7. ประสบการณ์ทำงาน		
7.1 ไม่เกิน 1 ปี	24	24.0
7.2 มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี	17	17.0
7.3 มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	21	21.0
7.4 มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	38	38.0
รวม	100	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 26คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่ที่อายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 47คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และพนักงานอายุระหว่าง 36-42 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

3. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

4. ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-27,999 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ 28,000-45,999 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่อเดือน 46,000-63,999 บาทต่อเดือน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รายได้ต่อเดือน 64,000-81,999 บาทต่อเดือน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 82,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

5. ด้านสถานภาพโสด สมรส พนักงานส่วนใหญ่ อยู่ในสถานภาพโสด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.0

6. ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่ เป็นพนักงานแผน 4 (Supervisor, Admin) มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นพนักงานแผน 5 (Executive) มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และระดับที่บริหาร (ผู้จัดการฝ่าย, ผู้อำนวยการฝ่าย) มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

7. ด้านประสบการณ์ทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลง คือ มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

เนื่องจากข้อมูลรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไปผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากร ด้านรายได้ของพนักงาน บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	
	(คน)	ร้อยละ
4.1 10,000-27,999 บาท	60	60.0
4.2 28,000-45,999 บาท	17	17.0
4.3 46,000 บาทขึ้นไป	23	23.0
รวม	100	100.0

เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 46,000-63,999 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พนักงานที่มีรายได้ 64,000-81,999 บาทมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ พนักงานที่มีรายได้ 82,000 บาทขึ้นไปมีเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 จึงรวมเป็นกลุ่มเดียวกันคือพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 46,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีป
ซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตามตารางที่ 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านลักษณะงาน			
ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่	3.94	0.74	มาก
งานที่ท่านได้รับมีปริมาณที่เหมาะสมกับท่าน	2.96	1.14	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหา เหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่เสมอ	4.14	0.87	มาก
การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงาน กำหนด	3.80	0.80	มาก
แรงจูงใจด้านลักษณะงานโดยรวม	3.71	0.88	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ ปฏิบัติงาน	4.02	0.90	มาก
ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จากเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.98	มาก
ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงานของท่าน อยู่เสมอ	4.59	4.07	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.77	1.06	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน	3.61	1.12	มาก
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.99	1.62	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า			
ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินเงินเดือนสูงขึ้น	3.55	0.95	มาก
ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆที่สูงขึ้น	3.40	1.03	ปานกลาง
ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น	4.12	4.23	มาก
แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.69	2.07	มาก
4. ด้านการยอมรับนับถือ			
ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.46	0.70	มาก
ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของท่าน	3.48	0.78	มาก
ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.62	0.63	มาก
เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.64	0.65	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน	3.81	0.61	มาก
แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ	3.60	0.67	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
5. ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ			
งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.58	0.83	มาก
งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ	3.50	1.05	มาก
ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน	3.60	0.86	มาก
ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของท่าน	3.20	1.02	ปานกลาง
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน	2.87	1.12	ปานกลาง
แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	3.35	0.75	ปานกลาง
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
สำนักงานที่ท่านทำงานอยู่มีสภาพที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน	4.15	3.16	มาก
การเดินทางมายังสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย	4.00	0.92	มาก
สำนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ท่านมั่นใจในความปลอดภัยในขณะที่ท่านทำงาน	3.67	1.00	มาก
แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.91	1.69	มาก
7. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเหมาะสมต่อการดำรงชีพ	3.28	0.99	ปานกลาง
ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น	3.15	0.97	ปานกลาง
ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ	3.67	2.79	มาก
เงินเบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล และผลตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว	3.50	1.05	มาก
ท่านยอมรับวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ท่านทำงาน	3.36	0.82	ปานกลาง
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.39	1.16	ปานกลาง
แรงจูงใจด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.66	1.26	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ความคิดเห็นด้านแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยหากพิจารณาเป็นรายได้แรงงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม จะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.99 โดยมีแรงงใจในระดับมาก รองลงมาเป็น แรงงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ถัดมาเป็นค่าแรงงใจด้านลักษณะงาน ซึ่งมีค่าแรงงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 แรงงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แรงงใจด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แรงงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และสุดท้าย แรงงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมมีแรงงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

โดยแรงงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งมีข้อที่กล่าวว่าคุณค่าได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงานของท่านอยู่เสมอ เป็นแรงงใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาเป็น ข้อคำถามที่ว่าเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาเป็นข้อคำถามที่ว่าท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน มีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และรองลงมาเป็นข้อ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และข้อสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน แรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

รองลงมาเป็น แรงงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สำนักงานที่ท่านทำงานอยู่มีสภาพที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาเป็นข้อ การเดินทางมายังสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย มีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ข้อสุดท้าย ที่กล่าวว่า สำนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ท่านมั่นใจในความปลอดภัยในขณะที่ทำงาน มีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

แรงงใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อคำถามที่มีค่าแรงงใจมากที่สุด คือ งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่เสมอ มีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาเป็นข้อ ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ โดยมีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาเป็นข้อ การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดมีแรงงใจ

อยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และสุดท้าย ข้อ งานที่ท่านได้รับมีปริมาณที่เหมาะสมกับท่าน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าแรงจูงใจมากที่สุด คือ ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านมีโอกาในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีค่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาเป็นข้อ ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆที่สูงขึ้น มีแรงจูงใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็นข้อ เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ถัดมาเป็นข้อผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาเป็นผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของท่าน แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และสุดท้าย ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 พิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าแรงจูงใจมากที่สุดคือ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา เงินเบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ถัดมาเป็นข้อ ท่านยอมรับวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของท่าน มีแรงจูงใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเหมาะสมต่อการดำรงชีพ แรงจูงใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และสุดท้าย ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า ข้อที่มีแรงจูงใจระดับมากคือ ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ถัดมาเป็นข้อ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีความท้าทายไม่น่าเบื่อ มีค่าแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมา

เป็นข้อ ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน มีค่าแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และสุดท้าย ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตามตารางที่ 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. การเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ			
ท่านบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนของงานแต่ละโครงการ	3.68	0.78	มาก
ท่านช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในด้านต่างๆ	3.89	0.64	มาก
พฤติกรรม ด้านการเพิ่มผลกำไรโดยรวม	3.78	0.71	มาก
2. การคงอยู่ในองค์กร			
ชีวิตของท่านจะลำบากมาก หากต้องลาออกจากงานในขณะนี้	3.19	1.06	ปานกลาง
โอกาสที่ท่านจะลาออกจากองค์กรนี้น้อยมาก	2.97	0.92	ปานกลาง
งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก ท่านจึงตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป	3.40	0.76	ปานกลาง
ท่านทำงานในองค์กรนี้ต่อไปเพราะท่านคิดว่าองค์กรนี้ดีที่สุดสำหรับท่านแล้ว	3.19	0.83	ปานกลาง
พฤติกรรม ด้านการคงอยู่ในองค์กรโดยรวม	3.18	0.89	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
3. ความพึงพอใจในการทำงาน			
ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่	4.46	3.14	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันอย่างมีความสุข	3.44	0.87	มาก
ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ	3.88	0.71	มาก
พฤติกรรม ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.92	4.72	มาก
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.62	2.10	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทปโซสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีระดับพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คำถามที่กล่าวว่า ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ มีระดับพฤติกรรมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาเป็นข้อ ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ มีระดับพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันอย่างมีความสุข มีระดับพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า ข้อที่มีระดับพฤติกรรมระดับมาก คือ ท่านช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีระดับพฤติกรรมในระดับมาก และสุดท้ายคือ ท่านบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวมมีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยพิจารณารายข้อ งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก ท่านจึงตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป มีระดับพฤติกรรมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาเป็น พฤติกรรมในระดับปานกลาง คือข้อ ชีวิตของท่านจะลำบากมาก หากต้องลาออกจากงานในขณะนี้ และข้อคำถาม ท่านทำงานในองค์กรนี้ต่อไปเพราะท่านคิดว่าองค์กรนี้ดีที่สุดสำหรับท่านแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทั้งสองข้อ เท่ากับ 3.19 และสุดท้ายคือข้อโอกาสที่ท่านจะลาออกจากองค์กรนี้มีน้อยมาก พฤติกรรมระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 5 ด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อีป ซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตามตารางที่ 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความภักดีต่อองค์กร

ด้านความภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความภักดี
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก			
ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ	3.68	0.77	มาก
ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร	3.93	0.65	มาก
ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.04	0.89	ปานกลาง
ความภักดี ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวม	3.55	0.77	มาก
2. ด้านความรู้สึก			
ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน	3.81	0.70	มาก
เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที	3.77	0.61	มาก
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร	3.83	0.65	มาก
ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	3.96	0.60	มาก
ความภักดี ด้านความรู้สึกโดยรวม	3.84	0.64	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านความภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความภักดี
3. ด้านการรับรู้			
ท่านยอมรับกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร	3.49	0.88	มาก
ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน	3.45	0.84	มาก
ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร	3.77	0.76	มาก
ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร	3.65	0.88	มาก
ความภักดี ด้านความรู้สึกโดยรวม	3.59	0.84	มาก
ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม	3.66	0.75	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทอิปโซสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความภักดีอยู่ในระดับมาก ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านความความรู้สึก โดยมีการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มีความภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า ข้อที่กล่าวว่า ท่านคิดว่าจะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาเป็นข้อ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ถัดมาเป็นข้อ ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และสุดท้าย เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที มีความภักดีในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นได้ว่า ข้อที่กล่าวว่า ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาเป็นข้อ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ถัดมาเป็นข้อ ท่านยอมรับกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร มีความภักดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ ท่านคิดว่าแนวทางใน

การดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน มีความภาคภูมิใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ความภาคภูมิใจขององค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความภาคภูมิใจด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ข้อที่กล่าวไว้ว่า ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร มีความภาคภูมิใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ถัดมาเป็นข้อ ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ มีความภาคภูมิใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า มีความภาคภูมิใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประกอบการทำงานของบริษัทเอกชน (ไทยแลนด์) จำกัด มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t (กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน) Independent Sample t -test (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากร โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของค่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของค่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent T-test) เป็นดังตาราง 5

ตาราง 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test of Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	T-test for Equality of Means					
					n	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
การเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	Equal variances assumed	.768	.383	ชาย	26	3.9615	.58177	1.627	98	.107
				หญิง	74	3.7230	.66282			
การคงอยู่ในองค์กร	Equal variances assumed	.151	.698	ชาย	26	3.2308	.67425	.394	98	.695
				หญิง	74	3.1723	.64363			
ความพึงพอใจในการทำงาน	Equal variances assumed	.129	.721	ชาย	26	4.0897	.71528	.824	98	.412
				หญิง	74	3.8694	1.29372			

จากตาราง 6 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .383 .698 และ .721 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคง

อยู่ในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี equal variance assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร การคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .107 .695 และ .412 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.2 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มช่วงอายุคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แต่ละด้านระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ (Levene's Test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ	.076	2	97	.927
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	.288	2	97	.751
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	1.974	2	97	.144

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .927 .751 และ .144 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานทุกช่วงอายุมีความแปรปรวนต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้ F-test กรณี equal variance assumed ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ (F-test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	ระหว่างกลุ่ม	.874	2	.437	1.041	.357
	ภายในกลุ่ม	40.753	97	.420		
	รวม	41.627	99			
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.397	2	1.699	4.305*	.016
	ภายในกลุ่ม	38.275	97	.395		
	รวม	41.672	99			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.575	2	1.288	.937	.395
	ภายในกลุ่ม	133.332	97	1.375		
	รวม	135.907	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างช่วงอายุต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .357 ในด้านการเพิ่มผลกำไร และ .395 ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรม ด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ส่วนในด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร ในรายคูใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD ปรากฏผลดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันกับพฤติกรรมการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร

อายุ	$\bar{X}$	22-28 ปี	29-35 ปี	36-42ปี
		3.2431	3.0213	3.5294
22-28 ปี	3.2431	-	.2218 (.114)	-.2864 (.125)
29-35 ปี	3.0213		-	-.5081(**) (.005)
36-42 ปี	3.5294			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36-42 ปีมีค่า Probability (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับพนักงานที่มีอายุ 36-42 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 36-42 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .5081 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.3 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกระดับการศึกษามีค่าเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกับทุกระดับการศึกษามีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับการศึกษาเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับการศึกษาไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานระดับการศึกษาต่างๆ (Levene's Test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	.009	2	97	.991
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	.429	2	97	.653
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	1.112	2	97	.333

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างระดับ การศึกษาต่างๆ โดยใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงาน ระดับการศึกษาต่างๆ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .991 .653 และ .333 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานในระดับ การศึกษาต่างๆ มีค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการ คงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้ สถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ระหว่างพนักงานในระดับการศึกษาต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 11

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับ การศึกษา (F-test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	ระหว่างกลุ่ม	1.070	2	.535	1.280	.283
	ภายในกลุ่ม	40.557	97	.418		
	รวม	41.628	99			
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.142	2	.571	1.367	.260
	ภายในกลุ่ม	40.530	97	.418		
	รวม	41.672	99			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.180	2	.590	.425	.655
	ภายในกลุ่ม	134.726	97	1.389		
	รวม	135.907	99			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่าง พนักงานระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .283 .260 และ .655 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการ

เพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.4 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่อเดือนด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกระดับรายได้ต่อเดือนเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน กับทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่อเดือนต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะไม่ยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 12 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน (Levene's Test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	.275	4	95	.893
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	1.041	4	95	.390
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.771	4	95	.547

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .893 .390 และ .547 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้แต่ละช่วงมีความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างช่วงรายได้ต่อเดือนต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 13

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน (F-test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	ระหว่างกลุ่ม	3.141	4	.785	1.938	.110
	ภายในกลุ่ม	38.487	95	.405		
	รวม	41.628	99			
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.480	4	.870	2.164	.079
	ภายในกลุ่ม	38.192	95	.402		
	รวม	41.672	99			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.221	4	.055	.039	.997
	ภายในกลุ่ม	135.686	95	1.428		
	รวม	135.907	99			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .110 .079 และ .997 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสถานภาพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานสถานภาพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t (กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน) Independent Sample T-test (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของ

กลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากร โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของค่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของค่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 จะใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของพนักงาน (Levene's test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	1.144	1	98	.287
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	.000	1	98	.993
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.495	1	98	.483

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างสถานภาพโสด สมรสของพนักงาน โดยใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .287 .993 และ .483 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรส มีค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมใน

การปฏิบัติงาน ระหว่างสถานภาพโสดสมรสของพนักงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็น
ดัง ตาราง 15

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของพนักงานที่มีสถานภาพ มีผลต่อพฤติกรรมในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรที่ ศึกษา	Levene' s				t-test for Equity of Means					
	Test of Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
การเพิ่มผล กำไร เพิ่มผล ประกอบการ	Equal	1.144	.287	โสด	85	3.7824	.66569	-.097	98	.923
	variances assumed			สมรส	15	3.8000	.56061			
การคงอยู่ใน องค์กร	Equal	.000	.993	โสด	85	3.1382	.62975	-1.829	98	.07
	variances assumed			สมรส	15	3.4667	.70626			
ความพึง พอใจในการ ทำงาน	Equal	.495	.483	โสด	85	3.8941	1.25379	-.659	98	.511
	variances assumed			สมรส	15	4.1111	.48250			

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพของพนักงาน ต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .287 .993 และ .483 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพ สมรสของพนักงานมีค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้าน การเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี equal variance assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานที่

มีสถานภาพ โดยใช้สถิติ t-test ในตารางที่ 15 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .923 .07 และ .511 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลกำไรด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.6 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน มีความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกระดับตำแหน่งงานมีความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มระดับตำแหน่งงานคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ที่ได้รับของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงานเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน กับทุกตำแหน่งงาน มีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ระหว่างพนักงานตำแหน่งงานต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานไม่เท่ากัน หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน (Levene's Test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	1.770	2	97	.176
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	.085	2	97	.919
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	2.347	2	97	.101

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานระหว่างระดับตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบความแปรปรวน (Levene's Test) มีค่า Sig. เท่ากับ .176 .919 และ .101 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีค่าความแปรปรวนต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้าน การเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างช่วงระดับตำแหน่งซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มระดับ
ตำแหน่งงาน (F-test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	ระหว่างกลุ่ม	.085	2	.042	.099	.906
	ภายในกลุ่ม	41.543	97	.428		
	รวม	41.628	99			
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.404	2	.702	1.691	.190
	ภายในกลุ่ม	40.268	97	.415		
	รวม	41.672	99			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.637	2	1.819	1.334	.268
	ภายในกลุ่ม	132.270	97	1.394		
	รวม	135.907	99			

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .906 .190 และ .268 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานสมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.7 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกระดับประสบการณ์ทำงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มประสบการณ์ทำงาน มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกระดับประสบการณ์ทำงาน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกับทุกระดับประสบการณ์ทำงานมีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในระดับต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานเท่ากัน

H_1 : ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เท่ากันหากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 18 ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน (Levene's test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	1.383	3	96	.253
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	4.068**	3	96	.009
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	2.295	3	96	.083

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .253 และ .083 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าช่วงประสบการณ์ทำงานทุกค่ามีความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างช่วงประสบการณ์ทำงานต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงประสบการณ์ทำงาน (F-test)

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการเพิ่มผลกำไร	ระหว่างกลุ่ม	.192	3	.064	.148	.931
	ภายในกลุ่ม	41.435	96	.432		
	รวม	41.628	99			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.335	3	2.112	1.564	.203
	ภายในกลุ่ม	129.572	96	1.350		
	รวม	135.907	99			

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีช่วงประสบการณ์ทำงานต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .931 และ .203 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) **จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับช่วงประสบการณ์แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน**

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แยกตามช่วงประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การทดสอบ Levene's test สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร จำแนกตามช่วงประสบการณ์ทำงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		Statistic ^a	df1	df2	Sig
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	Brown-Forsythe	.594	3	72.343	.621

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามช่วงประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .621 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า **พนักงานที่มีช่วงประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิตีเอส (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		การเพิ่มผลกำไร	การคงอยู่ในองค์กร	ความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation	.491(**)	.437(**)	.227(*)
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.023
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	n	100	100	100
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	Pearson Correlation	.241(*)	.381(**)	.249(*)
	Sig. (2-tailed)	0.016	0.00	0.013
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	n	100	100	100
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	Pearson Correlation	0.123	0.39	0.116
	Sig. (2-tailed)	0.222	0.698	0.252
	ระดับความสัมพันธ์	-	-	-
	ทิศทาง	ไม่สัมพันธ์กัน	ไม่สัมพันธ์กัน	ไม่สัมพันธ์กัน
	n	100	100	100

ตาราง 21 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		การเพิ่มผล กำไร	การคงอยู่ใน องค์กร	ความพึงพอใจใน การทำงาน
ด้านการยอมรับ	Pearson Correlation	.232(*)	.281(**)	.331(**)
	Sig. (2-tailed)	0.02	0.005	0.001
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	n	100	100	100
ด้านความ รับผิดชอบที่ได้รับ	Pearson Correlation	.308(**)	.537(**)	0.154
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.00	0.127
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	-
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	ไม่สัมพันธ์กัน
	n	100	100	100
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	Pearson Correlation	.205(*)	.215(*)	.234(*)
	Sig. (2-tailed)	0.04	0.031	0.019
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	n	100	100	100
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	Pearson Correlation	-0.087	0.148	-0.007
	Sig. (2-tailed)	0.388	0.141	0.947
	ระดับความสัมพันธ์	-	-	-
	ทิศทาง	ไม่สัมพันธ์กัน	ไม่สัมพันธ์กัน	ไม่สัมพันธ์กัน
	n	100	100	100

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .491 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .437 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานพบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .227 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .381 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .249 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.698 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.252 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_{11}) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_{01}) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_{02}) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_{12}) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

11. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_{03}) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_{13}) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .281 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

12. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_{04}) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_{14}) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .331 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับ

ถือโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

13. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .308 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

14. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .537 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

15. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

16. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .205 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรในระดับค่อนข้างต่ำ

17. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .215 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

18. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .234 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

19. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.388 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

20. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า

ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

21. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.947 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_{11}) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_{01}) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

H_1 : พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

พฤติกรรมการปฏิบัติ และ ความภักดีต่อองค์กร		ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้
การเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	.317(**)	.059	.244(*)
	Sig. (2-tailed)	.001	.558	.014
	ทิศทางความสัมพันธ์	เดียวกัน	ไม่สัมพันธ์กัน	เดียวกัน
	ขนาดความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	-	ค่อนข้างต่ำ
	N	100	100	100
การคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	.466(**)	.396(**)	.580(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	ทิศทางความสัมพันธ์	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	ขนาดความสัมพันธ์	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง
	N	100	100	100
ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	.394(**)	.279(**)	.276(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.005
	ทิศทางความสัมพันธ์	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
	ขนาดความสัมพันธ์	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
	N	100	100	100

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เข้ากับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เป็นรายด้าน โดยใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .317 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลกำไรโดยรวมเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.558 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .244 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการโดยรวมเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

เท่ากับ .466 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการคงอยู่องค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ก็จะมากขึ้นด้วยในระดับปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .396 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการคงอยู่องค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความรู้สึกก็จะมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .580 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการคงอยู่องค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ก็จะมากขึ้นด้วยในระดับปานกลาง

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .394 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

8. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรับว่ามีความ Prob. (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความรู้สึกรับว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .279 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความรู้สึกรับว่าก็จะมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ พบว่ามีค่า Prob. (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .276 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน		

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 สถานภาพโสด สมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.7 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
- ด้านการเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคงอยู่ในองค์กร	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน (ไทยแลนด์) จำกัด		
2.1 แรงจูงใจด้านลักษณะงาน กับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.3 แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.4 แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.5 แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับกับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.6 แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.7 แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.8 แรงจูงใจด้านลักษณะงาน กับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.9 แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.10 แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า กับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.11 แรงจูงใจด้านการยอมรับ กับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.12 แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ กับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.13 แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมด้านคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.14 แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.15 แรงจูงใจด้านลักษณะงาน กับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.16 แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.17 แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.18 แรงจูงใจด้านการยอมรับ กับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.19 แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับกับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.20 แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.21 แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร		
3.1 พฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร กับความภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 พฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร กับความภักดี ด้านความรู้สึก	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.3 พฤติกรรมด้านการเพิ่มผลกำไร กับความภักดี ด้านการรับรู้	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
3.4 พฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร กับ ความภาคภูมิใจด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.5 พฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร กับ ความภาคภูมิใจด้านความรู้สึกรัก	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.6 พฤติกรรมด้านการคงอยู่ในองค์กร กับ ความภาคภูมิใจด้านการรับรู้	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.7 พฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความภาคภูมิใจด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.8 พฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความภาคภูมิใจด้านความรู้สึกรัก	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.9 พฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความภาคภูมิใจด้านการรับรู้	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” ซึ่งบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบธุรกิจการให้บริการวิจัยการตลาด ซึ่ง จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การที่ธุรกิจของบริษัทที่อยู่ในช่วงขยายกิจการอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาด้านระบบการจัดการและการบริหารในด้านต่างๆที่ยังไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร จึงเป็นต้นเหตุของปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพนักงานมีอัตราการเข้าและออกจากงานสูง ไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และปัญหาที่สำคัญที่สุด คือพนักงานไม่มีความภักดีต่อองค์กร

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งจะได้ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายธุรกิจต่อไปในอนาคตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและความภักดีต่อองค์กรของ บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. ผลการศึกษาค้นคว้า ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

3. ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนธุรกิจขององค์กร โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งเพศชายและหญิง รวมทั้งสิ้นจำนวน 107 คน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 ได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane.1967:580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งเพศชายและหญิง โดยใช้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

(Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Two-way Question) ได้แก่

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุให้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 149) ดังนี้

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

จากข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2554 อายุเฉลี่ยของพนักงาน อยู่ระหว่าง 22-55 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 22}{5} \\ &= 7 \end{aligned}$$

โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 2.1 22-28 ปี
- 2.2 29-35 ปี
- 2.3 36-42 ปี
- 2.4 43-49 ปี
- 2.5 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
- 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงรายได้ ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ และคณะ 2548: 149) ดังนี้

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

จากข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2554 เงินเดือนเฉลี่ยของพนักงาน อยู่ระหว่าง 10,000 – 100,000 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงรายได้} &= \frac{100,000-10,000}{5} \\ &= 18,000\end{aligned}$$

โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 1.1 10,000 – 27,999 บาท
- 1.2 28,000 – 45,999 บาท
- 1.3 46,000 – 63,999 บาท
- 1.4 64,000 – 81,999 บาท
- 1.5 มากกว่า 82,000 บาท

ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส โสด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 5.1 โสด
- 5.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 5.3 หย่าร้าง / ม่าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 6.1 ระดับพนักงานแผน 4 (Supervisor, Admin)
- 6.2 ระดับพนักงานแผน 5 (Executive)
- 6.3 ระดับที่บริหาร (Manager, Director)

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ได้แก่

- 1.1 ไม่เกิน 1 ปี
- 1.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี
- 1.3 มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
- 1.4 ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปโซลส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนแรงจูงใจของพนักงาน ในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 1.00 – 1.80	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย

คะแนน 1.00 – 1.80
 คะแนน 1.81 – 2.60
 คะแนน 2.61 – 3.40
 คะแนน 3.41 – 4.20
 คะแนน 4.21 – 5.00

ระดับความคิดเห็น

มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด
 มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
 มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
 มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก
 มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และใช้มาตรวจวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนความภักดีต่อองค์กรในแต่ละข้อนั้น สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย

คะแนน 1.00 – 1.80

คะแนน 1.81 – 2.60

คะแนน 2.61 – 3.40

คะแนน 3.41 – 4.20

คะแนน 4.21 – 5.00

ระดับความคิดเห็น

มีความภักดีต่อองค์กรอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด

มีความภักดีต่อองค์กรอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย

มีความภักดีต่อองค์กรอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

มีความภักดีต่อองค์กรอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก

มีความภักดีต่อองค์กรอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไข นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ค่า α ที่ยอมรับได้ที่ 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449)

- นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมอบอำนาจของพนักงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจาก ตำราหนังสือ เอกสารและวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

- ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre – test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach's α
- นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
- เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Sciences) For Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ซึ่งเป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์มีรายละเอียดดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์ทำงาน ที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัดโดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด หาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด หาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic)

ในการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยใช้สถิติ t- test เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยตรวจสอบผลกระทบ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานและความภักดีต่อองค์กร โดยใช้สถิติ F-test แบบการ วิเคราะห์ One Way Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 ใช้สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อให้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด และ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน กับ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบ

แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ทำงาน ดังนี้

1. เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเป็นเพศ หญิงจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0

2. อายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา และอายุ 26-42 ปี จำนวน 17คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

3. การศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

4. รายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ 10,000-27,999 บาท จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็น 28,000-45,999 มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 46,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

5. สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และสถานภาพสมรส จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

6. ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 4 ประเภทหัวหน้างานภาคสนาม และธุรการ มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นพนักงานระดับ 5 ประเภทระดับ Executive มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และพนักงานระดับ 6 คือระดับผู้บริหาร มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

7. ประสบการณ์ทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ประสบการณ์มากกว่า 2 ปีแต่ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวน 21 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปีมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านลักษณะงาน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ข้อ 2 งานที่ท่านได้รับมีปริมาณที่เหมาะสมกับท่าน มีแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ข้อ 3 งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่เสมอ มีแรงจูงใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ข้อ 4 การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด มีแรงจูงใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ข้อ 2 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ข้อ 3 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงานของท่านอยู่เสมอ มีแรงจูงใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ข้อ 5 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินงานได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ข้อ 2 ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินงานได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆที่สูงขึ้น มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ข้อ 3 วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการผลิตมาจากผู้ส่งมอบที่มีมาตรฐานในการผลิต มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ข้อ 2 ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการดำเนินงานที่ดีของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ข้อ 4 เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ข้อ 5 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านโอกาสด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ข้อ 2 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ข้อ 3 ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ข้อ 4 ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของท่าน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ข้อ 5 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 สำนักงานที่ท่านทำงานอยู่มีสภาพที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ข้อ 2 การเดินทางมายังสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ข้อ 3 สำนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ท่านมั่นใจในความปลอดภัยในขณะที่ท่านทำงาน มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

แรงจูงใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเหมาะสมต่อการดำรงชีพ มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ข้อ 2 ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ข้อ 3 ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ มีแรงจูงใจอยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ข้อ 4 เงินเบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล และผลตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว มีแรงจูงใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ข้อ 5 ท่านยอมรับวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ทำงาน มีแรงจูงใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ท่านบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนของงานแต่ละโครงการ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ข้อ 2 ท่านช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในด้านต่างๆ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตอนที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ชีวิตของท่านจะลำบากมาก หากต้องลาออกจากการงานในขณะนี้ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ข้อ 2 โอกาสที่ท่านจะลาออกจากองค์กรนี้มีน้อยมาก อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ข้อ 3 งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก ท่านจึงตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ข้อ 4 ท่านทำงานในองค์กรนี้ต่อไปเพราะท่านคิดว่าองค์กรนี้ดีที่สุดสำหรับท่านแล้ว อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตอนที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1 ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ข้อ 2 ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันอย่างมีความสุข อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ข้อ 3 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ข้อ 4 ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตอนที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 1 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ข้อ 2 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ข้อ 3 ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตอนที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกล
ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความรู้สึกล อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 1 ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ข้อ 2 เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ข้อ 3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ข้อ 4 ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตอนที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการรับรู้ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 1 ท่านยอมรับกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ข้อ 2 ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ข้อ 3 ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ข้อ 4 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ตอนที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแปรผลและสรุปข้อมูลได้ดังนี้

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทุกๆด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อ 1.2 อายุของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.4 พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทุกๆด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับช่วงประสบการณ์ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลกำไร และด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

13. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

15. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

16. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

17. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

18. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

19. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

20. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร โดยจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ผลประกอบการ กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์กันมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านการคงอยู่ในองค์กร โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม กับความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีสามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สูงสุดรายได้ต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะอภิปรายได้ว่า พนักงานทุก

คนในบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่ได้มีการแบ่งแยก ว่าใครมีเพศที่แตกต่างกัน สถานภาพ โสด สมรส ระดับการศึกษาสูงแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนใครมาน้อยกว่ากัน รวมถึงตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทุกคนต่างปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด

อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุ 29-35 ปี มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 36-42 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.5081 กล่าวคือพนักงานอายุ 36-42 ปีมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 36-42 ปีเป็นพนักงานระดับบริหารงาน เช่นผู้จัดการฝ่าย หรือ ผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พร้อมกับทางบริษัท มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานระดับผู้บริหาร จึงทำให้พนักงานอายุ 36-42 ปี มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ มะวิญญธร (2545) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานผลิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละชั้นความต้องการของมาสโลว์ แตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการโครงการขึ้นไป จะได้ส่วนแบ่งค่าตอบแทนจากโครงการนั้นๆ หลังจากที่หักค่าใช้จ่าย จึงทำให้พนักงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการโครงการขึ้นไป จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรมากกว่าในด้านอื่นๆ ซึ่งส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรเช่นกัน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในลักษณะอื่นที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการนั้น ก็มีพฤติกรรมในการคงอยู่ในองค์กรน้อยกว่าพนักงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการโครงการขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544; อ้างอิงจาก Baruch 1968. New ways in discipline.) เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และ ความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพ

ร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยตามลักษณะเป็นรายด้านดังนี้

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไร ของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มผลกำไรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อยู่ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ รวมทั้งแรงจูงใจด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อีกทั้งด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลกำไรของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร ของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อีกทั้งแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ รวมทั้งแรงจูงใจด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลา หรือไม่ขาดงาน ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ อีกทั้งแรงจูงใจด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และ แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความภาคภูมิใจในองค์กรของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมในที่แสดงออก ผลการวิจัยความภาคภูมิใจต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการเพิ่มผลกำไรของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในทิศทางเดียวกัน ระดับค่อนข้างต่ำ

ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ด้านความรู้สึกละการวิจัยความภาคภูมิใจต่อองค์กร ด้านความรู้สึกละมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอปิซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการ

คงอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้_ผลการวิจัยความภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหิปปอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการเพิ่มผลกำไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ รวมถึงการคงอยู่ในองค์กร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทหิปปอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีพฤติกรรมในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิศา แจ่มสกุล (2548) ที่ว่า พฤติกรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทหิปปอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารของบริษัทหิปปอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ควรพิจารณาถึงปริมาณงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม เช่น มีการทำ MBO (Management by Objective) เป็นการบริหารซึ่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ มาตรฐาน และเลือกปฏิบัติงาน โดยผู้ใต้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ โดยมีผู้บังคับบัญชานั้นสนับสนุนและกระตุ้นเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเองฉะนั้น ความสำคัญของการวางแผน และการควบคุมจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารข้อมูลโดยการสร้างความสัมพันธ์ของระบบข้อมูลกับการวางแผน และการควบคุมสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานแต่ละคนมีงานในปริมาณที่เหมาะสม และตรงตามความรับผิดชอบของแต่ละคน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ อยู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าในด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจของพนักงานในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ให้พนักงานได้รับปริมาณที่เหมาะสม

และเป็นงานที่ถนัดของพนักงานในแต่ละคน เพื่อผลงานที่ออกมาอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมแรงจูงใจของพนักงานต่อพฤติกรรมการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

2. ผู้บริหารฝ่ายต่างๆ ควรมีการวางแผนงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถของตัวเอง รวมถึงแบ่งให้พนักงานได้รับงานในปริมาณที่เหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี มีกิจกรรมให้พนักงานได้พูดคุยกันทุกเช้าก่อนเข้างานเป็นเวลา 10 นาที อาจจะแยกตามแผนก เพื่อให้พนักงานและหัวหน้าแผนกได้มีการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น บอกเล่าความรู้สึกถึงปัญหาที่พบในขณะทำงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่ในขณะนั้น จะเป็นการเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านการเพิ่มผลกำไร ด้านการคงอยู่ในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลที่ดีกับพฤติกรรม และความภักดีในองค์กรของพนักงาน โดยจะมีการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน จัดการวางแผนแบ่งให้ตามความถนัดของพนักงานและกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสม ส่งเสริมแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์กับพนักงานต่างแผนก เช่น กีฬา หรือกิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันภายในองค์กร เพื่อเป็นข้อดีต่อการติดต่องานข้ามแผนก ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยมีการจัดสายความก้าวหน้าอย่างชัดเจน และให้รางวัลแก่พนักงานที่ขยัน ไม่มีการขาด ลา มาสาย มาทำงานทันเวลา เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจ และก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ลดปัญหาการลาออกของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทปิปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ในส่วนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุ 36-42 ปี ซึ่งเป็นระดับผู้บริหาร มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กรมากที่สุด เนื่องจากได้รับสวัสดิการที่ดีมากกว่าพนักงานระดับอื่นๆ จึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคลควรมีการจัดสวัสดิการที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกระดับชั้น หรือมีการสร้างแรงจูงใจ เช่น ทำงานครบ 5 ปี มอบทอง 1 บาท เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และเป็นการส่งเสริมการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ทำงานมานาน ซึ่งจะมีความชำนาญในหน้าที่นั้นๆ มากกว่าพนักงานใหม่ที่ต้องมีการฝึกอบรมเป็นเวลา กว่าจะให้ความชำนาญ จากผลงานวิจัย

พบว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการคงอยู่ในองค์กร เป็นด้านที่มีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่าในด้านอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ในเรื่องของงานระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

5. ผู้บริหารควรให้รางวัล เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน อาจจะเป็นทั้งตัวเงิน หรือไม่ใช่ เช่น เงินโบนัสพิเศษ Incentive หุ่นของบริษัทฯ วันหยุดพิเศษ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ จากผลงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจอย่างเต็มที่ ฉะนั้นผู้บริหารไม่ควรละเลยพนักงานที่มีความตั้งใจทำงาน อาจจะประเมินจากการขาด ลา มาสาย หรือผลงานที่ทำสำเร็จ

6. หัวหน้างานควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ในด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ เช่น มีการสังสรรค์ภายในทีม หรือจัดเปาเค้กวันเกิดของสมาชิกในทีม เพื่อสร้างความภักดีภายในทีม ต่อผู้บังคับบัญชาและภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ลดปัญหาการหมุนเวียนพนักงาน เข้าออกให้น้อยที่สุด เนื่องจากการหมุนเวียนพนักงานจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน ใหม่ และจะสูญเสียพนักงานที่มีความชำนาญในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกเหนือจากแรงจูงใจยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยครั้งต่อไปอาจจะหยิบเอาทฤษฎีของ Maslow ลำดับความต้องการของมนุษย์มาเป็นตัวแปรต้น เพื่อจะศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น เนื้อหาในแบบสอบถาม อาจจะยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น ซึ่งไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้ งานวิจัยครั้งหน้าควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

3. เนื่องจากในการทดสอบด้านประชากรศาสตร์ ไม่มี sig. เพราะการดำเนินธุรกิจของบริษัทอีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีการจัดการการบริหารลักษณะแบบพี่น้อง แบบครอบครัว ไม่มีการแบ่งชนชั้น ตำแหน่งงาน หรือการศึกษาแต่อย่างใด จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ในงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นเปรียบเทียบหรือทำงานวิจัยกับบริษัทที่เป็นครอบครัว กับบริษัทที่เป็นมหาชน เพื่อดูความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์



บรรณานุกรม

- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2545). *ประชากรกับการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). *องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*.
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรยา กฤตยาพงศ์พันธุ์ (2553). *การบริหารเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานในบริษัท แชนมินาไซ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด*.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. (2527). *การบริหาร*. หน้า 259.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2525). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เตือนจิตต์ จิตต์อารี. (2542). *วิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. หน้า 20-21. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2532). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร:
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*.
สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปัทมิตา สันนุกักดี (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544). *การบริหารงานวิชาการ*. หน้า 81-83 กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- _____. (2544). *จิตวิทยาและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). อ้างอิงจาก Kart; & Kahn. 1966. *The Social Psychology of Organization*. p.114-115
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). อ้างอิงจาก Steer. 1997. *Motivation and Work behavior*. p.113
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *จิตวิทยาทั่วไป*. หน้า 191. กรุงเทพฯ: เนติกุล
- ภัทรวรรณ ลำดี. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. หน้า 20. กรุงเทพฯ: ด้านสหวิทยาการพิมพ์ วิทยาลัยครูกลุ่มภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศรีสกุล สังข์ศรี. (2541). *ลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา: ศึกษาเฉพาะกรณีการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *ทฤษฎีและการปฏิบัติการ*. หน้า 160. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด
- _____. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.พีซีเนส เพรส.
- _____. (2541). อ้างอิงจาก Albanese. 1981. *Managing*. p.204
- _____. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. หน้า 310. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทดี*
คอมพิวเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2547). *การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อำพัน ไชยทองศรี. (2530). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับความพึงพอใจในงานพยาบาล*
อินทศักดิ์ เทียมเสวต. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศ*
อุดม จุลลัตย์. (2527). *พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารและบรรยากาศองค์การขององค์การใน*
วิทยาลัยครูกลุ่มภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2524). *ประมุขศิลป์ ศิลปศาสตร์ของการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*.
- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทดี*
คอมพิวเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2547). *การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อำพัน ไชยทองศรี. (2530). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับความพึงพอใจในงานพยาบาล*
โรงพยาบาลชุมชนจังหวัด ภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อินทศักดิ์ เทียมเสวต. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศ*
องค์การของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อุดม จุลลัตย์. (2527). *พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารและบรรยากาศองค์การขององค์การใน*
วิทยาลัยครูกลุ่มภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2524). *ประมุขศิลป์ ศิลปศาสตร์ของการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*
Baruch, B.D. (1968). *New Ways in Discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Blum & Naylor. (1968). *Industrial and organizational psychology*. p.364.

G.A. Bigley, & R.M. Steers. (1997). *Motivation and Work Behavior* (7th ed.) p.113.

Burr Ridge, IL: Irwin/McGraw-Hill.

Gibson. (2000). *Organization Behavior Structure Process*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.

Gilmer. V.B. (1966). *Applied Psychology: Problems in Living and Work*. New York: McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick (1908) *Behavioral Theories of Motivation*.

Kart; & Kahn. (1966). *The Social Psychology of Organization*. p. 114-115 New York: Wiley.

Kreitner, Robert. (1983) *Management- Hardcover*. Houghton Mifflin Harcourt (HMH) 2nd ed.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.

Milton, C. R. (1981). *Human behavior in organization*. New York: Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman.

Peter M. Blau & W. Richard Scott. (2003). *Formal Organizations: A Comparative Approach*. Stanford University Press.

Secord, P. F., & Backman, C. W. (1964). *Social Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Wexley, K. N., & Yukl, G. A. (1977). *Organizational behavior and personnel psychology*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.

Yamane, Taro. (1967) *Elementary Sampling Theory*. P. 580-581.





แบบสอบถาม

เรื่อง: แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ โดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือว่าเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตอนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอ็อปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

นางสาวชลทิพย์ มั่นพุทธคุณ

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอিপซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 22-28 ปี

☐ 2. 29-35 ปี

☐ 3. 36-42 ปี

☐ 4. 43-49 ปี

☐ 5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 10,000 – 27,999 บาท

☐ 4. 64,000 – 81,999 บาท

☐ 2. 28,000 – 45,999 บาท

☐ 5. 82,000 บาทขึ้นไป

☐ 3. 46,000 – 63,999 บาท

5. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

☐ 1. ระดับพนักงานแผน 4 (Supervisor, Admin)

☐ 2. ระดับพนักงานแผน 5 (Executive)

☐ 3. ระดับทีมบริหาร (Manager, Director)

7. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1. ไม่เกิน 1 ปี

☐ 2. มากกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี

☐ 3. มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี

☐ 4. ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(1)ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2)ไม่เห็นด้วย	(3)เฉยๆ	(4)เห็นด้วย	(5)เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านลักษณะงาน					
1. ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่					
2. งานที่ท่านได้รับมีปริมาณที่เหมาะสมกับท่าน					
3. งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอยู่เสมอ					
4. การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงานของท่านอยู่เสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน					
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า					
1. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น					
2. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆที่สูงขึ้น					
3. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น					
ด้านการยอมรับนับถือ					
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของท่าน					
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(1)ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2)ไม่เห็นด้วย	(3)เฉยๆ	(4)เห็นด้วย	(5)เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ					
1.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
2.งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ					
3.ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน					
4.ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของท่าน					
5.ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.สำนักงานที่ท่านทำงานอยู่ มีสภาพที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน					
2.การเดินทางมายังสถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย					
3.สำนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ท่านมั่นใจในความปลอดภัย ในขณะที่ท่านทำงาน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเหมาะสมต่อการดำรงชีพ					
2.ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น					
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ					
4. เงินเบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว					
5. ท่านยอมรับวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ทำงานของท่าน					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2) ไม่เห็นด้วย	(3) เฉยๆ	(4) เห็นด้วย	(5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การเพิ่มผลกำไร เพิ่มผลประกอบการ					
1. ท่านบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนของงานแต่ละโครงการ					
2. ท่านช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่าย ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่าในด้านต่างๆ เช่น วัสดุและอุปกรณ์ในการทำงาน					
การคงอยู่ในองค์กร					
1. ชีวิตของท่านจะลำบากมาก หากต้องลาออกจากการงานในตอนนี้					
2. โอกาสที่ท่านจะลาออกจากองค์กรนี้นี้น้อยมาก					
3. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมากท่านจึงตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป					
4. ท่านทำงานในองค์กรนี้ต่อไปเพราะท่านคิดว่าองค์กรนี้ดีที่สุดสำหรับท่านแล้ว					
ความพึงพอใจในการทำงาน					
1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่					
2. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันนี้อย่างมีความสุข					
3. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อีปโซสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(1)ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(2)ไม่เห็นด้วย	(3)เฉยๆ	(4)เห็นด้วย	(5)เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก					
1. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ					
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร					
3. ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
ด้านความรู้สึก					
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของท่าน					
2. เมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที					
3. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร					
4. ท่านคิดว่าการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด					
ด้านการรับรู้					
1. ท่านยอมรับกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร					
2. ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่าน					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร					
4. ท่านมีความรู้สึกว่าท่านมีความภักดีต่อองค์กร					

😊*****ขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ประธานโครงการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	กรรมการ บริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชลทิพย์ มั่นพุทธคุณ
วันเดือนปีเกิด	26 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	66/430 ถ.เทพารักษ์ ต.บางเมือง อ.เมือง จ.สมุทรปราการ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Administrative officer
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อีปซอสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด 246 อาคารไทมส์ สแควร์ ชั้น 16 ถ.สุขุมวิท 12-14 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	ศิลปศาสตรบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

