

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
อุไรวรรณ บุญวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2551

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
อุไรวรรณ บุญวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
อุไรวรรณ บุญวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2551

อุไรวรรณ บุญวรรณ.(2551).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล

อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน). สารานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รศ.สุพาดา สิริกุตดา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาทางด้านประชากรศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมในการทำงานและนำ ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรของพนักงาน ในองค์กรต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 450 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีกำลังสองอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี และโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน มากกว่า 1 ปี
2. ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความต้องการที่จะอยู่รอดอยู่ในระดับดี ความต้องการความสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความต้องการเติบโตพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความคิดเห็นต่อทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความรู้ความเข้าใจในงานอยู่ในระดับดี ความรู้สึกรักในการทำงานอยู่ในระดับดี แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม อยู่ในระดับดี
4. ความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการทำงานแต่งกายที่เหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนอยู่ในระดับดี
5. ความคิดเห็นต่อส่วนพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง การขาดงานและร่วมกิจกรรมสันทนาการกับองค์กรอยู่ในระดับดี มีโอกาสก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นและรู้สึกท้อถอยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำและตัดสินใจที่จะทำงานกันองค์กรต่อไปอยู่ในระดับดี

6. เพศ ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

7. อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ทักษะคติในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. บุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

FACTOR AFFECTING EMPLOYEE'S JOB PERFORMANCE BEHAVIOR OF
TELEINFOMEDIA PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
URAIWAN BOONWAN

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

September 2008

Uraiwan Boonwan. (2008) *Factors Affecting Employees' Job Performance Behavior of Teleinfomedia Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The research was aimed to study factors affecting to employees' job performance behavior of Teleinfomedia Public Company Limited including demographic data, correlation between satisfaction at work and job performance behavior, attitude at work, and work personality. The findings of the research were taken into consideration for management improving and employee developing of the organization.

The sample size of the research was based on 450 employees of Teleinfomedia Public Company Limited. Data was collected through questionnaires. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient were applied as the statistical analysis tools.

The findings were as follows:

1. Demographic Data: Most samples were female, between 30 and 39 years of age, single status, holding bachelor degree, operational level employees, and having year of work exceeding one year.
2. Employees' opinions toward overall satisfaction at work were at good level. Considering in each category, employees' opinions towards survival need and relationship need were at good level. Whereas employees' opinions towards job advancement were at moderate level.
3. Employees' opinions toward overall work attitude were at good level. Considering in each category such as survival need, and relationship need, the opinions were at good level
4. Employees' opinions toward overall work personality were at good level. Considering in each category such as problem solving with intellectual, enthusiasm in work, well dress, suitable occasional interaction, and friendly face with people were at good level.
5. Employee' opinions toward overall job performance behavior were at good level. Considering in each category, category of training to improve knowledge in work was

at moderate level; category of work attendance and joining recreation activities with organization were at good level; category of job advancement opportunity and discouragement in job were at moderate level; and category of overall job satisfaction and decision to continue working in the organization were at good level.

6. The difference in gender and working level influenced no difference in employees' job performance behavior of Teleinfomedia Public Company Limited.

7. The difference in age, marital status, education level and years of work level influenced the difference in employees' job performance behavior of Teleinfomedia Public Company Limited with statistically significant at .05 level.

8. The correlation between overall work satisfaction and employees' job performance behavior was in positive direction at moderate level with statistically significant at .01 level.

9. The correlation between overall work attitude and employees' job performance behavior was in positive direction at moderate level with statistically significant at .01 level.

10. The correlation between overall work personality and employees' job performance behavior was in positive direction at moderate level with statistically significant at .01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟมี
เดีย จำกัด (มหาชน) ของ อุไรวรรณ บุญวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆเป็นอย่างดีจาก รศ. สุพาดา สิริกุตตา ประธานควบคุมสารานิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือวัดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณนางสาวศรินทิพย์ คล่องพยาบาล นางสาวรุ่งนภา บุญธรรมรงค์ และนายเจตต์เจริญ หวานดี ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่อำนวยความสะดวกติดต่อประสานงานด้วยดีเสมอมา งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ แก่บิดา มารดา ผู้เป็นครูคนแรก

อุไรวรรณ บุญวรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน	24
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน	31
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	35
ประวัติความเป็นมาของบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)	37
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์.....	60
5 สรุปผลอภิปราย.....	91
ความมุ่งหมายของการวิจัย	92
สรุปผลการวิจัย.....	93
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	109
ภาคผนวก ข. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	116
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	120

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายงาน.....	44
2 แสดงจำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	61
3 แสดงจำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์จำแนก ตามระดับการศึกษาและระดับตำแหน่ง ที่จัดกลุ่มใหม่.....	63
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การทำงานโดยรวมแต่ละด้าน.....	64
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้าน ความต้องการที่จะอยู่รอด.....	64
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้าน ความต้องการความสัมพันธ์.....	65
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การทำงานด้านความต้องการความเติบโต.....	65
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงาน ของพนักงาน โดยรวมแต่ละด้าน.....	66
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ ในการทำงาน ของพนักงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน.....	67
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงาน ของพนักงาน ด้านความรู้สึกในการทำงาน.....	68
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม.....	69
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพในการทำงาน.....	70
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงาน.....	71
14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานกับเพศ.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานโดยจำแนกตามเพศ.....	73
16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานโดย จำแนกตามอายุ.....	74
17 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	74
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงานจำแนก ตามอายุ.....	75
19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานโดยจำแนก ตามสถานภาพสมรส.....	76
20 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส....	77
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	78
22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงานกับ ระดับการศึกษา.....	79
23 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานโดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	79
24 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงานกับ ระดับตำแหน่ง.....	80
25 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานโดยจำแนกตาม ระดับตำแหน่ง.....	81
26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานโดยจำแนก ตามระยะเวลาการทำงาน.....	82
27 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานโดยจำแนกตามระยะเวลา การทำงาน.....	82
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	83
29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมการทำงาน.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับ พฤติกรรมการทำงาน.....	86
31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานกับ พฤติกรรมการทำงาน.....	87
32 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	88

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้าน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมทั้ง เทคโนโลยี ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กร เป็นยุคแห่ง การแข่งขันการค้าอย่างเข้มข้นของโลกไร้พรมแดน ส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวทางใน การบริหารงานใหม่ เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันเชิงธุรกิจ ดังนั้นองค์กรจะต้องมี การวางแผนกลยุทธ์และนโยบายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรสามารถ อยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีลักษณะ ขนาด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไป ในความแตกต่างเหล่านี้ องค์กรจะต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆของบุคคล ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของ องค์กร

พฤติกรรมของมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็นพฤติกรรมที่สามารถควบคุมได้และไม่สามารถ ควบคุมได้ ทำให้มีผลต่อการทำงาน เช่น พฤติกรรมการเอาตัวรอด พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของ กลุ่ม ซึ่งมีการติดต่อกับบุคคลอื่นในสังคม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในด้านอารมณ์และ ความรู้สึกนึกคิดทางสรีระของร่างกาย ทั้งในด้านสติปัญญา การศึกษาค้นคว้าให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และการปรับเปลี่ยนอุดมคติตามความจำเป็นของเหตุการณ์นั้น ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกซึ่งสัมพันธ์กับการทำงาน ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจของการทำงาน ในองค์กรทุก องค์กรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน ซึ่งคุณภาพของ บุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ ส่วนบุคคล ได้แก่ ความอดทน ความก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน ความมีไหวพริบในการแก้ไข เป็นต้น (วิภาดา คุปตานนท์. 2544 : 141) ผู้บริหารจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้บุคคลอยู่ใน สภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีปริมาณที่พอเพียง ถึงแม้จะเป็นความยากลำบากอยู่ไม่ น้อยก็ตามที่ผู้บริหารจะนำบุคคลในองค์กรซึ่งมีความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด และความเห็นต่างกันให้ มาร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานในองค์กรให้ได้ผล ดังนั้นควรมีปัจจัยที่สามารถให้บุคคลอุทิศทั้งร่างกาย และจิตใจให้กับงานและองค์กรหรือหน่วยงานของเขา อันเป็นผลทำให้หน่วยงานและองค์กรนั้น สามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมาย และก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. : 2544) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสิ่งที่น่าศึกษา เพราะเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน มีความ ละเอียดอ่อนมากมาย ซึ่งลักษณะความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ในด้านความพึงพอใจ ความ ประพฤติ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ความต้องการ รสนิยม ความแตกต่างทางสังคม และลักษณะนิสัย จะเห็นว่ามีข้อแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถมีการพัฒนาได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ต่าง ๆ ได้แก่ การเรียนรู้ แรงจูงใจ

ในความก้าวหน้า เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับ หน้าที่ ๆ แตกต่างกัน องค์การจะหาอย่างไรเพื่อให้บุคคลปรับเปลี่ยน และแสดงพฤติกรรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะนำผลจากการวิเคราะห์ เป็นแนวทางวางแผน ปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอนาคตได้

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี ทางด้านธุรกิจพิมพ์และเผยแพร่สมุดโทรศัพท์ ทั้งหน้าขาวและหน้าเหลืองทั่วประเทศไทย และเพื่อรองรับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทได้เริ่มการผลิตและแจกจ่ายสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์หน้าขาวในรูปแบบซีดีรอม ในปี 2539 และ ซีดีรอมของสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองในปี 2540 นอกจากนี้ยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ YP Netsearch: www.yellowpages.co.th ศูนย์รวมรายชื่อบุคคลและธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต, ธุรกิจบริการด้วยเสียง YP Voice Business (1188 Thailand YellowPages) ซึ่งให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์, 1900 TMC Service และ Publishing Service บริการออกแบบและผลิตสื่อทุกประเภท, Database Rental Service บริการให้เช่ารายชื่อและการจัดการฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและได้รับประโยชน์สูงสุด รายได้หลักมาจากการขายพื้นที่โฆษณาในสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง มีพนักงานประจำอยู่ทั้งสิ้น 450 คน แบ่งเป็นแผนกและฝ่ายต่าง ๆ กันจากการเติบโตที่รวดเร็ว และธุรกิจอันหลากหลายรูปแบบด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของตนเองในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับสื่อโฆษณา ในประเทศไทย

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาและมุ่งมั่นที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์การคือ บุคลากร ดังนั้นองค์การจะต้องมีการฝึกอบรม การให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสิ่งจูงใจที่ทำให้ทุกคนเกิดความจงรักภักดี และเกิดความมั่นคงในชีวิต องค์การจะต้องมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น เพื่อจะรักษาบุคลากรขององค์การไว้ ทำอย่างไรพนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพึงพอใจ โดยตอบสนองความต้องการที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ เมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่ต้องการและความพึงพอใจแล้ว เขาจะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ งานที่ออกมาจะมีคุณภาพ เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความสุขกับงาน และมีความผูกพันในองค์การ แต่ขณะเดียวกันองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทุกคนและทุกด้านพร้อม ๆ กัน จึงทำให้พนักงานบางคนมีพฤติกรรมการทำงานในทางลบ ไม่อยากทำงาน เกิดความเบื่อหน่าย ส่งผลกระทบกับองค์การได้

มนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและครอบครัวของชุมชน มนุษย์ต้องมีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เป็นอย่างดี จึงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุข

บุคลากรในองค์การเปรียบเสมือนเป็นต้นทุนที่องค์การ ได้ลงไว้ โดยเป็นต้นทุนที่องค์การต้องรักษา และลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งต้องใช้ทั้งทุนทรัพย์และเวลาเป็นจำนวนมากในการเลือกสรร ฝึกฝน และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรคงมีคุณค่าอย่างเหมาะสมกับองค์การให้ยาวนาน

ด้วยแนวความคิดที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จะทำให้พนักงานเกิดการทุ่มเท เสียสละ มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีการพัฒนาผลงานก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ จึงมีแนวความคิดที่จะศึกษา ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางและประโยชน์แก่ผู้สนใจที่จะค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 450 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กุมภาพันธ์ 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 450 คนจึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane: 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 212 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถาม เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิด 38 คน รวม 250 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Proportional Sampling) ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ฝ่ายและใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 20 ปี – 29 ปี

() 2.2 30 ปี – 39 ปี

() 2.3 40 ปี – 49 ปี

() 2.4 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 3.1 โสด

() 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

() 3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 4.2 ปริญญาตรี

() 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

() 5.1 PG 1-7

() 5.2 PG 8-11

() 5.3 PG 12 up

6. ระยะเวลาในการทำงาน

() 6.1 1 ปี - 6 ปี

() 6.2 7 ปี – 12 ปี

() 6.3 13 ปี - 18 ปี

() 6.4 19 ปีขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

1.3 ทักษะคติในการทำงาน

1.4 บุคลิกภาพในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

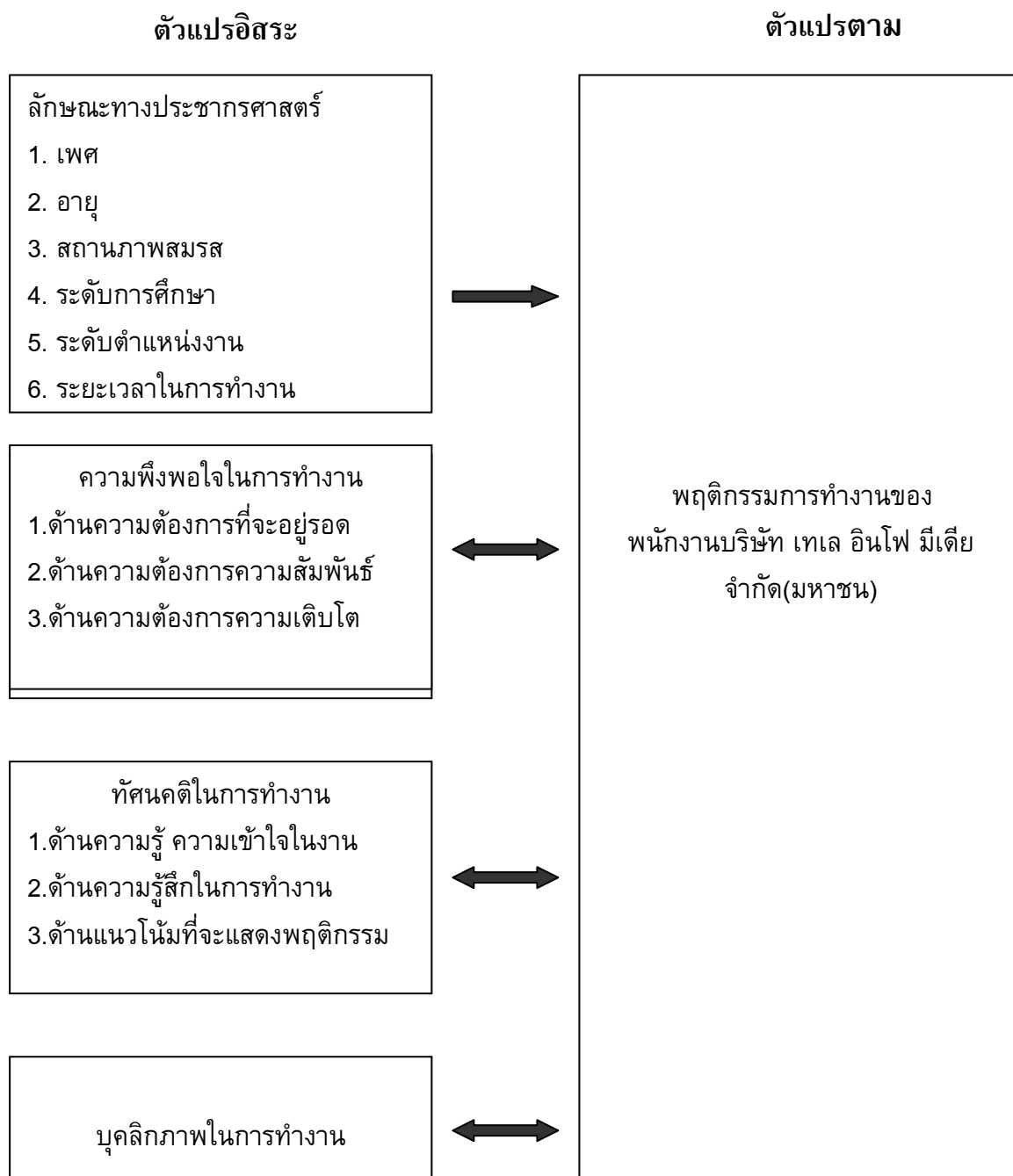
2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)เป็นพนักงานบริษัทเอกชน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหมายถึง ความพึงพอใจ ทักษะคติ บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
3. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ทั้งที่ปรากฏออกมาภายนอกซึ่งสังเกตเห็นได้ สามารถมองเห็นได้ เช่น การขาดงาน รู้สึกท้อถอยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จะทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงใด
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยวัดจากความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเติบโต
5. ทักษะคติในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความคิด หรือแนวโน้มของการกระทำอาจเป็นไปได้ทางบวก คือความชอบ สนับสนุน เห็นด้วย หรือทางลบ เป็นสิ่งที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย ทำให้สะท้อนถึงความรู้สึกและบุคลิกภาพของตัวบุคคลต่อการทำงานของพนักงาน โดยทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากทัศนคติในการทำงานไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติเช่นกัน โดยวัดด้านความรู้ในงาน ความรู้สึกในงาน และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม
6. บุคลิกภาพในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น การมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง ปฏิภาณไหวพริบ ความรู้รอบตัว การรู้จักใช้ถ้อยคำให้เหมาะกับบุคคลเป็นนักฟังที่ดี เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
3. ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้คือ

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550 : 22) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน เป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลที่แรงงานได้รับกับสิ่งที่เขาเชื่อว่าควรจะได้รับ โดยทั่วไปพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความไม่พึงพอใจนั้นจะส่งผลกระทบต่ออัตราการขาดงานหรืออัตราการลาออกจากงานของพนักงาน ผู้บริหารจึงพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าด้านพฤติกรรม

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 45; อ้างอิงจาก Kotler. 1994: 45) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้ำ ซึ่งระดับความพอใจจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับจากความคาดหวังของบุคคล

เทพนม เมืองแมน (2540: 100) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือ ภาวะทางอารมณ์ในทางบวก มีผลเกิดจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจของคนนั้นจะขึ้นอยู่กับงานนั้นทำให้บุคคลได้รับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเพียงใดด้วย

บายร์และรู (Byars ;& Rue. 2000: 301-303) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งเห็นว่าระบบรางวัลตอบแทนมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้ว ยังมีผลต่อระบบรางวัลภายใน ได้แก่ ทัศนคติต่องาน ทัศนคติต่อบริษัท สถานภาพการทำงาน เงินเดือน และทัศนคติต่อผู้บริหาร

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 130) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในแง่บวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

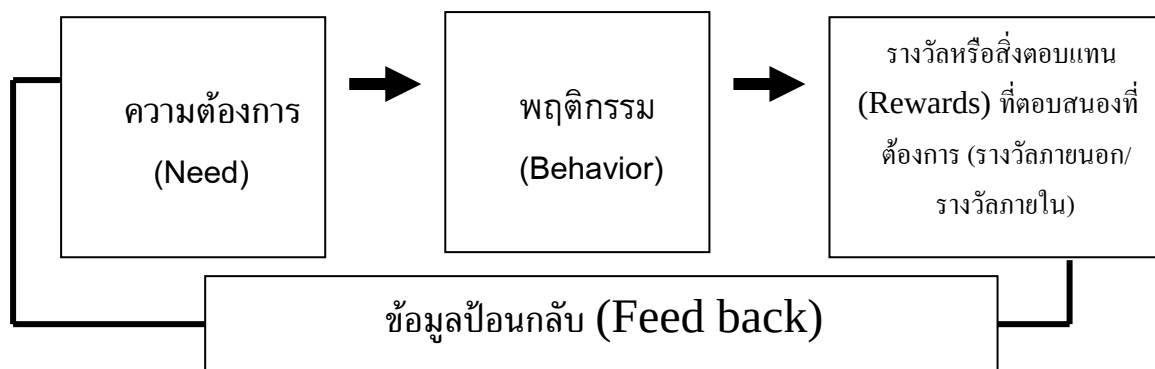
บลัม และ เนเลอร์ (Blum ;& Naylor. 1968: 364) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ค่าจ้างการนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็วในการเรียกร้อง ความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

สจ๊วต และ เซลิส (Strauss ;& Sayles. 1960: 119-121) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จนรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ โดยมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับผลตอบแทนในการทำงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546: 270) พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้น แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันที่มีผลกำหนดทิศทางพฤติกรรมของคนในองค์การ กำหนดความทุ่มเทที่จะมีต่องาน ตลอดจนกำหนดความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคในงาน จากนิยามนี้ชี้ให้เห็นว่าการที่บุคคลจะบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานในองค์การได้นั้นจำเป็นต้องมีแรงผลักดันอย่างเพียงพอ จะต้องมีความชัดเจนว่าต้องการบรรลุเป้าหมายในสิ่งใด และ จะต้องพร้อมที่ยืนหยัดเพื่อจะเอาชนะปัญหาต่างๆ เพื่อผลักดันงานไปสู่เป้าหมาย

แสดงถึงกระบวนการของการจูงใจ ซึ่งเริ่มจากการที่มนุษย์เกิดความต้องการ (needs) ซึ่งอาจเป็นความต้องการพื้นฐาน เช่น ปัจจัยสี่ หรือความต้องการในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จ ความภาคภูมิใจ ฯลฯ ความต้องการเหล่านั้นจะแปรเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันภายในที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรม (behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเปรียบเป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทน (rewards) ที่สนองความต้องการได้ การได้มาซึ่งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนนั้นจะเป็นเสมือนข้อมูลป้อนกลับ (feed back) ที่จะตอกย้ำให้บุคคลนั้นเห็นว่าพฤติกรรมของตนถูกต้องและสมควรจะกระทำอีกในอนาคต



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการของการจูงใจ

รางวัลหรือสิ่งตอบแทนนั้นแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) และรางวัลภายนอก (extrinsic rewards) รางวัลภายในเป็นความพึงพอใจที่คนเราได้รับจากสิ่งที่ตนเองกระทำ เป็นความพอใจที่เกิดจากตัวงานที่สร้างความรู้สึกที่ตนเองประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาหรือสามารถกำหนดชีวิตของตนเองได้ รางวัลภายในเปรียบเสมือนแรงบันดาลใจที่สร้างแรงผลักดันหรือแรงจูงใจจากตัวของคน ๆ นั้น

รางวัลภายนอกเป็นสิ่งที่ได้รับมาจากคนอื่น เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอก ไม่ว่าจะเป็นได้มาจากบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา หรือจากองค์กรก็ตาม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ได้ เช่น เงินเดือน โบนัส ตำแหน่ง รางวัล ห้องทำงานส่วนตัว รถประจำตำแหน่ง ค่าชมเชย ฯลฯ

วินัย โกยตุล (2537: 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งเกิดจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล อาจมีความพึงพอใจในการทำงานจากปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537: 30; อ้างอิงจาก Green ;& Craft. 1979: 270 อ้างอิงใน ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน) พบว่า มีแนวคิด 3 แนวคือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom. 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรที่เกิดจากตัวแปรต้นคือ

ความพึงพอใจ และคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเกต (Brayfield ;& Crockett. 1955)

พอร์เทอร์ และลอร์เลอร์ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน (ตุลา มหาพสุธานนท์.2545:230)

1. คุณค่าของรางวัล(Value of reward)บุคคลที่หวังจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน ต่างๆเช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน ฯลฯ คุณค่าเหล่านี้จะสะท้อน ถึงภาวะของความต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน

2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effort reward) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนดให้) ขึ้นอยู่กับปริมาณของ ความพยายาม

3. ความพยายามของลูกจ้าง (Effort) เป็นปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์ หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการทำงานระหว่างกัน (Interaction)

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits ;& abilities) ความพยายาม (แรงจูงใจ) ได้นำไปสู่การปฏิบัติงานโดยตรง คุณลักษณะและความสามารถเป็นลักษณะของแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะหรือความชำนาญในการใช้ฝีมือและลักษณะของบุคลิกลักษณะมี ผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้บทบาท (Role perception) เป็นกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเราสามารถปฏิบัติ ถ้าเขาต้องการความสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามต้องการ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าผลตอบแทน และการรับรู้ ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่เพียงขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม (ที่แต่ละคนใช้) แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถและวิธีการที่พวกเขาได้รับ บทบาทที่เขาควรจะทำด้วย

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) ได้แบ่งออกเป็นรางวัลภายนอกและรางวัล ภายใน (Extrinsic and intrinsic reward) รางวัลภายนอกที่องค์กรเป็นผู้ให้คือเงินเดือน สภาพการทำงาน สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับพนักงาน รางวัลภายในคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ฯลฯ

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Perceived equitable reward) ปริมาณของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับในฐานะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือการรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ปกติรางวัล ภายในและรางวัลภายนอกจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ความเท่าเทียมกันก็จะทำให้ดีขึ้น

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะภายในของพนักงานแต่ละคน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของคูเปอร์ (Cooper. 1958: 31)

ทฤษฎีนี้ถือได้ว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็น

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรส (Walker ;& Grest. 1966: 99)

ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าการพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ
2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ
5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีในกลุ่มที่ได้รับความนิยมสูงสุดและเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาความคิดอื่น ๆ มาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่างที่จัดเรียงไว้เป็นลำดับขั้นจากล่างสุดไปถึงสูงสุดรวม 5 ชั้น ความต้องการในระดับล่าง (lower-order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความต้องการในระดับบน (higher-order needs) ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องเชิดชู ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ

ความต้องการขั้นแรกสุดเป็นไปเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ คือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เช่น ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือปัจจัยสี่ เมื่อได้ในสิ่งเหล่านี้แล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปคือ ความต้องการความมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ปราศจากความกลัวและหวาดระแวง เมื่อบรรลุในสิ่งเหล่านี้แล้วความต้องการที่สูงขึ้นจะตามมา คือ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่สร้างความสัมพันธ์และได้รับความสัมพันธ์หรือการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการขั้นถัดมาคือ ความต้องการการยกย่องเชิดชู (esteem needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และได้รับการยกย่องนับถือ ชื่นชมและเห็นความสำคัญจากบุคคลอื่น ความต้องการในขั้นสูงสุดคือความต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการที่พัฒนาตนเองไปสู่ระดับสูงสุดของศักยภาพของตน ต้องการเห็นความสำเร็จ และความเติบโตของตนเอง ตลอดจนได้ทำในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้ให้เป็นความจริง ความต้องการในลำดับสูงสุดนี้ไม่อาจจะบรรลุได้อย่างสมบูรณ์เลย เพราะเมื่อมนุษย์ทำงานเพื่อพัฒนาความสามารถของตัวเองขึ้นไปเรื่อย ๆ ศักยภาพและความใฝ่ฝันที่จะบรรลุถึงความสำเร็จก็จะเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ ด้วยเช่นกัน

ลำดับขั้นความต้องการมนุษย์

การตอบสนองขององค์กร

ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ	งานที่ท้าทาย, โอกาสในการพัฒนา, ความก้าวหน้า, การเติบโต, การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ฯลฯ
ความต้องการการยกย่องเชิดชู	การยอมรับ, สถานภาพ, ตำแหน่ง, ความรับผิดชอบในงานสำคัญ ฯลฯ
ความต้องการทางสังคม	เพื่อนในที่ทำงาน, ทีมงาน, หัวหน้า, ลูกคำ ฯลฯ
ความต้องการความมั่นคง	ความมั่นคงของงาน, สวัสดิการ, ความปลอดภัยในที่ทำงาน ฯลฯ
ความต้องการทางร่างกาย	ค่าตอบแทนพื้นฐาน, ชั่วโมงการทำงาน, สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน, เวลาหยุดพัก ฯลฯ

ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. หลักแห่งความพร่อง (deficit principle) หมายถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มแล้ว (satisfied needs) จะไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ พฤติกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นจึงเป็นพฤติกรรมที่ต้องการตอบสนองความต้องการที่ยังพร่องหรือยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น

2. หลักแห่งความก้าวหน้า (progression principle) หมายถึง ความต้องการในลำดับใดลำดับหนึ่ง จะไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้จนกว่าความต้องการในลำดับล่างที่ต่ำลงไปชั้นหนึ่ง จะได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะก้าวหน้าจากชั้นหนึ่งไปสู่อีกชั้นหนึ่งอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับชั้นความต้องการ มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในระดับล่างของตนเสียก่อน จึงจะก้าวไปสู่การตอบสนองความต้องการระดับที่สูงขึ้น

ทฤษฎี ERG

เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) จัดแปลงทฤษฎีของมาสโลว์เพื่อให้เกิดความง่ายขึ้น โดยเขายุบความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์เหลือเพียง 3 ชั้น เรียงลำดับจากต่ำไปสูง คือ

- ความต้องการที่จะอยู่รอด (existence needs-E) เป็นความต้องการที่จะมีสิ่งต่าง ๆ เพื่อการ ยืนชีพ

- ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs-R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

- ความต้องการความเติบโต (growth needs-G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้าและมีความสามารถเพิ่มขึ้น

ความแตกต่างอีกประการหนึ่งของทฤษฎีนี้จากทฤษฎีของมาสโลว์คือ ทฤษฎีนี้ไม่เชื่อว่าความต้องการระดับล่างจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ก่อนแล้วความต้องการในระดับที่สูงถัดไปจึงจะเกิดขึ้น สำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสามอย่างพร้อมกันสามารถสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง อัลเดอร์เฟอร์ไม่ได้ระบุว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีผลต่อการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเหมือนผลสรุปของมาสโลว์

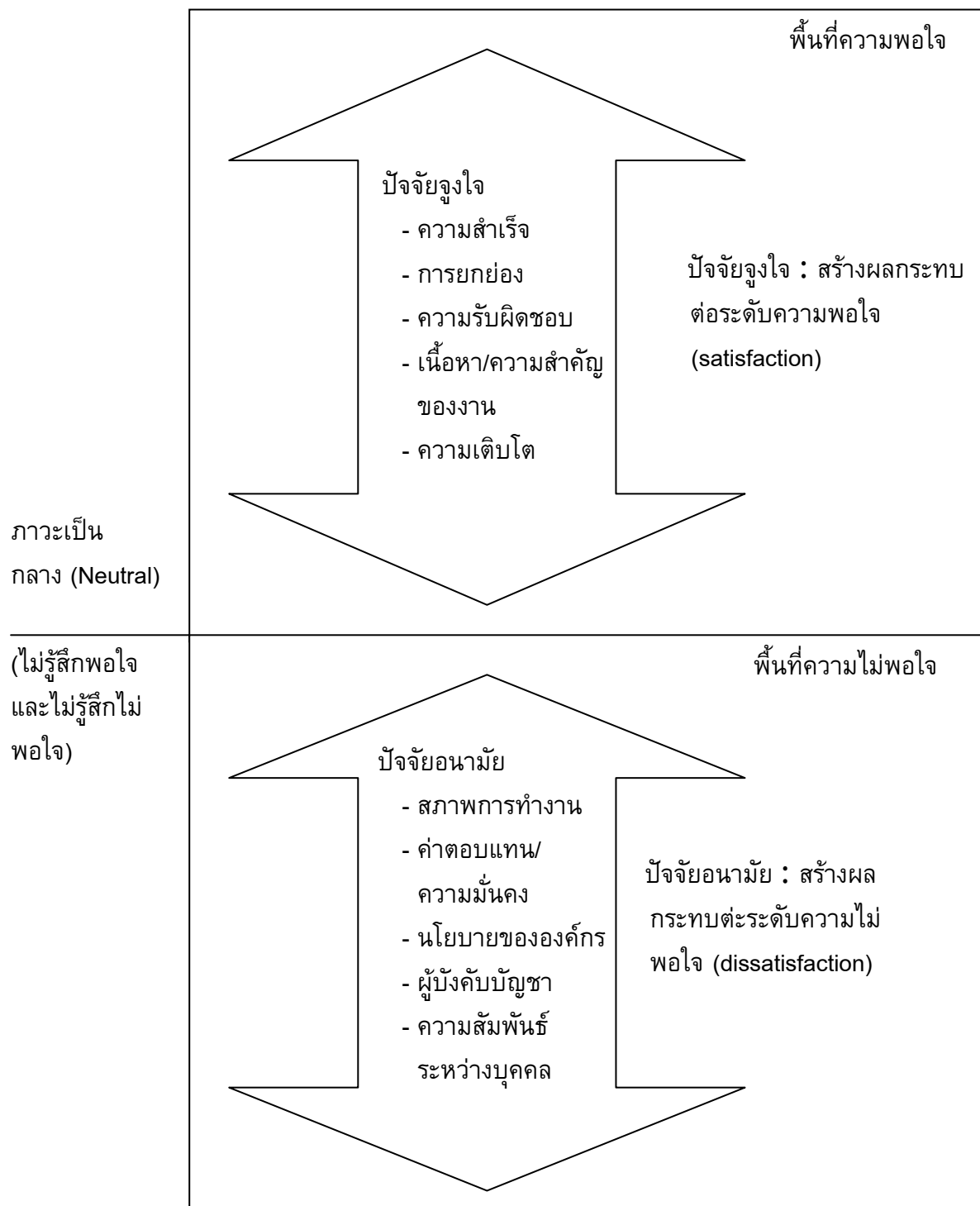
แม้ว่าความต้องการทั้งสามในทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์จะเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงเหมือนกับของมาสโลว์ แต่การไต่ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์มีความซับซ้อนกว่าและเป็นไปตามหลักการ ความคับข้อง-ความถดถอย (frustration-regression principle) ที่อธิบายว่าหากมนุษย์ไม่อาจจะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปได้แล้ว เขาก็จะบรรเทาความคับข้องด้วยการถดถอยลงมาหาความต้องการในระดับต่ำกว่า แม้ความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม ดังนั้นสำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังสามารถจูงใจให้เกิด

พฤติกรรมได้ ทฤษฎีนี้จึงมีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ด้วยความเชื่อที่ว่ามนุษย์อาจจะก้าวขึ้นหรือก้าวลงบนลำดับขั้นของความต้องการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับพฤติกรรมขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 1950 ถึงต้นทศวรรษ 1960 หรือหลังจากมาสโลว์ไม่ถึง 10 ปี เฮอร์สเบิร์กเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานบัญชีและวิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก สหรัฐอเมริกาจำนวน เกือบ 400 คน ด้วยการให้ตอบคำถามว่าอะไรทำให้พวกเขาพอใจกับงานที่ทำและมีแรงจูงใจที่จะทำงาน หลังจากนั้นจึงถามว่าอะไรทำให้พวกเขาไม่พอใจกับงานที่ทำและรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ผลที่พบคือพนักงานเหล่านั้นระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจแตกต่างไปจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดไม่พอใจ เฮอร์สเบิร์กจึงสรุปว่าพนักงานเหล่านี้ไม่ได้คิดว่า “ความพอใจ” (satisfaction) เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับ “ความไม่พอใจ” (dissatisfaction) แต่ “ความไร้ซึ่งความไม่พอใจ” (no dissatisfaction) คือสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือแม้จะทำให้คนไร้ซึ่งความไม่พอใจได้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะบังเกิดความพอใจ และในทำนองกลับกันการทำให้คนไร้ซึ่งความพอใจก็ไม่ได้หมายความว่าคน ๆ นั้น จะบังเกิดความไม่พอใจ ข้อสรุปนี้ทำให้เฮอร์สเบิร์กไปสู่การพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยที่ระบุว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจและการขาดแรงจูงใจของคนแตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจและแรงจูงใจ”

ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจนั้นเฮอร์สเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (hygiene factors) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivators) ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยยอนามัยของเฟรดเดอริก เฮอริสเบิร์ก

ที่มา : Daft. (2003) *Management* : P.553

โดยจุดกึ่งกลางรูป คือสภาวะเป็นกลาง (neutral) เป็นภาวะที่พนักงานไม่รู้สึกรู้ว่าพอใจหรือไม่รู้สึกว่าจะไม่พอใจ ปัจจัยในกลุ่มแรกที่เรียกว่าปัจจัยอนามัยนั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับล่างของคนเรา และเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับล่างของคนเรา และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบแวดล้อมของงาน (job context) เสียเป็นส่วนใหญ่ เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน นโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เมื่อไรก็ตามที่ปัจจัยอนามัยเหล่านี้บกพร่องหรือไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) ขึ้นทันที แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยอนามัยที่ดีก็ไม่ได้แปลว่าจะเกิดความพอใจ (satisfaction) หรือแรงจูงใจขึ้นในงาน เป็นแต่เพียงว่าจะทำให้ความพอใจลดหรือหมดไปเท่านั้นเอง

ปัจจัยในกลุ่มที่สองที่มีผลต่อความพอใจหรือปัจจัยจูงใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับสูงของคนเราและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (job content) เป็นส่วนใหญ่ เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ เนื้อหาและความสำคัญของงาน และโอกาสที่จะเติบโตในงานเฮอริสเบิร์กเชื่อว่าหากผู้บริหารสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ (satisfaction) แต่แม้จะไม่มีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้แปลว่าจะเกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) เป็น แต่เพียงพนักงานจะอยู่ในภาวะเป็นกลางคือรู้สึกพอใจและไม่รู้สึกพอใจเท่านั้น

ดังนั้นการทำงานของปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจจึงแยกจากกัน ปัจจัยอนามัยจะทำงานอยู่ในส่วนของพื้นที่ความไม่พอใจ ดังนั้นแม้ภาวะอันตรายและเสียงดังในการทำงานซึ่งมีผลต่อความไม่พอใจของพนักงานจะถูกขจัดออกไปก็ไม่ได้ทำให้พนักงานพอใจหรือเกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด จนกว่าเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในปัจจัยจูงใจ เช่น ความท้าทาย ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และการได้รับการยกย่อง เมื่อนั้นความพอใจและแรงจูงใจจึงจะบังเกิดขึ้น

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา (Acquired Needs Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยา ชื่อ เดวิด ซี. แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) ที่มีความเห็นว่าความต้องการของมนุษย์นั้นไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด และไม่ได้มีรูปแบบเหมือนกันทุกคนอย่างที่มีมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และเฮอริสเบิร์กเข้าใจ ในทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา แมคคลีแลนด์ระบุว่าความต้องการเป็นสิ่งที่มนุษย์แสวงหาหรือเรียนรู้ผ่านช่วงชีวิตและประสบการณ์ของแต่ละคน และแต่ละคนจะมีความโน้มเอียงที่จะแสวงหาความต้องการที่ไม่เหมือนกัน แมคคลีแลนด์และคณะได้เน้นความต้องการ 3 อย่างได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ยากและท้าทาย ก้าวถึงความสำเร็จในระดับสูง เป็นเลิศในสิ่งที่ซับซ้อนยากที่คนอื่นจะทำได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ ความเป็นมิตรกับบุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมคนอื่น ต้องการรับผิดชอบคนอื่นและมีอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น

คอร์แมน (Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลโดยมีความสัมพันธ์ต่องานและความสำเร็จของบุคคลนั้น
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่สัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของกลุ่ม สมาชิกกลุ่มใช้เป็นแนวทางประเมินผลงานของบุคคล

ลอว์เลอร์ และ พอร์เตอร์ (Lawler and Porter. 1968) กล่าวถึงตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. Effort คือ พลังความพยายามที่บุคคลให้กับงาน ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างความชอบในเรื่องรางวัลและการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ของรางวัลที่จะได้รับความชอบในเรื่องรางวัลนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความตั้งใจของรางวัลและความปรารถนาในรางวัล ถ้าคนให้ค่าต่อรางวัลสูงและรับรู้ว่าเป็นความเป็นไปได้สูงที่ตนจะได้รับรางวัลนั้นเขาจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานมาก แต่ความพยายามเพียงประการเดียวไม่ทำให้เกิดการทำงาน
2. Performance คือ ผลของการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถจะวัดได้นั้นเกิดขึ้นจากความพยายามของมนุษย์ผสมผสานกับความสามารถของแต่ละบุคคล (ความรู้ความชำนาญ) และการรับรู้ถึงบทบาทของตนเองว่าควรจะทำอย่างไร หากมีแต่ความพยายามโดยขาดความสามารถและรับรู้ถึงบทบาทของตนเองในทางที่ผิดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ
3. Reward รางวัลในตัวแบบจำลองนี้แบ่งเป็น 3 ประการ คือ รางวัลที่เกิดจากภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ได้แก่ความรู้สึกรักที่ก่อให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจและรางวัลที่เกิดจากภายนอก (Extrinsic) รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยุติธรรมของรางวัลที่ได้รับทั้ง 3 ประการนี้ทำให้เกิดความพอใจ
4. Satisfaction แสดงถึงความพอใจเป็นตัวแปรที่เกิดจากการคาดหวังรางวัลและรางวัลที่ได้รับจริง และเมื่อรางวัลที่ได้รับจริง ๆ นั้น เป็นสิ่งเดียวกันกับความคาดหวัง หมายถึงความยุติธรรมของรางวัลแล้ว บุคคลก็จะเกิดความพอใจ

Vicitor H. Vroom : Expectancy Theory (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544: 74-75)

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกทางหนึ่ง ซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไป

ทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงานคืออยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ทฤษฎีองค์ประกอบประการแรกคือ การคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นที่มีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สองถือว่าทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้น กับปัจจัยที่สองคือคุณค่า (หรือความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้) ของผลตอบแทนนั้น ปัจจัย 2 ปัจจัยดังกล่าวมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า การคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences)

1. การคาดหวัง (Expectancies) หมายถึง การคาดหวังหรือการคาดคะเนถึงโอกาสที่บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ถ้าเขาตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ค่าการคาดหวังหรือการคาดคะเนจะอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) หมายความว่า เขาไม่มีความเชื่อเลยว่าถ้าเขาปฏิบัติตามที่เลือกไว้แล้วเขาจะได้รับผลตอบแทนตามคาดหวังไว้ ส่วนถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 1 หมายความว่า เขามีความเชื่ออย่างแน่อนถ้าปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาต้องการและปรารถนามากที่สุด

2. ความพึงพอใจหรือความชอบตามที่คาดหวังไว้ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ความพึงพอใจหรือความชอบอาจมีค่าทั้งค่าลบ เช่น การมีข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และค่าบวก เช่น คิดว่าจะได้รับการส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่มีความพึงพอใจ ความชอบจะมีค่าเป็นศูนย์

เดวิส (ชาร์นีย์ โค้วธนาพานิช. 2540: 20 ; อ้างอิงจาก Davis. n. d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ Davis ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความภักดีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การยิ่งขึ้น

6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมี 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงาน ได้แก่

- 1.1 ประสบการณ์ จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่ทำงานเป็นเวลานาน จนทำให้เกิดมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

- 1.2 เพศ จะเป็นได้ว่าเพศขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมถึงการเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน พบว่าเพศหญิงมีความอดทนสำหรับงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

- 1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ จะเห็นว่าการทำงานร่วมกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องอาศัยความสามัคคี ประองตองของสมาชิก จึงจะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

- 1.4 อายุ อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุน้อยมักมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์การทำงาน

- 1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำเวลาปกติสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่างานในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เช่น การต้องการพักผ่อน การสังสรรค์กับคนอื่น

- 1.6 เชาว์ปัญญา จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงาน ในบางลักษณะพบความแตกต่างและไม่พบว่าความแตกต่างกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น พนักงานมีเชาว์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานซ้ำ ๆ กัน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และเห็นว่างานไม่เป็นเรื่องท้าทาย ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

- 1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แสดงความแตกต่างแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานว่าเหมาะสมกับความรู้หรือไม่

- 1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้วัดมีความไม่เที่ยงตรง ที่เห็นได้อย่างชัดเจนบุคลิกภาพที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความเครียด และทำให้เกิดโรคประสาทได้

- 1.9 ระดับเงินเดือน จะเห็นว่าเงินเดือนเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าเงินเดือนมากทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน ผู้ที่มีเงินเดือนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อย

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน จะแสดงถึงความต้องการของบุคคล ที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในการทำงาน ในการทำงานที่ตนเองพอใจและมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นทำงานได้อย่างมีความสุขมากกว่าบุคคลความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ในงานที่ตนเองทำ

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในงาน ความท้าทายในงาน ความแปลกของงาน การเรียนรู้และการศึกษาในงาน การทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การรับผิดชอบหน้าที่ การควบคุมและวิธีการทำงาน ความรู้สึกในงานที่ทำเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความรู้สึกผูกพันต่องานมากขึ้น

2.2 ความชำนาญในงาน จะมีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน เงินเดือน ความรับผิดชอบในงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ การวิจัยพบว่าครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพอใจในการทำงาน ร้อยละ 17 หากสถานะเศรษฐกิจดีจะมีการเปลี่ยนงาน เพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะตนเอง

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กดีกว่าขนาดใหญ่ เพราะหน่วยงานขนาดเล็กทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง ทำความสนิทสนมกันง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน ถ้าบ้านอยู่ไกลที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานที่ทำงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก เนื่องจากเกิดความคุ้นเคย เกิดความรู้สึกสัมพันธ์กันและเกิดความอบอุ่น

2.7 โครงสร้างของงาน สามารถอธิบายถึงเป้าหมายของงานได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงของงาน สรุปจากการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการความมั่นคง ซึ่งถือเป็นสวัสดิการ และความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนถนัด ไม่ทำงานหนักและมากเกินไป ความก้าวหน้า และการได้รับรางวัลในการทำงาน

3.2 รายรับ จากการสำรวจพบว่ารายรับเป็นปัจจัยรองจากความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้า แต่สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูง บางครั้งรายรับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนงาน

3.3 ผลประโยชน์ จะเห็นว่าการรับผลประโยชน์เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่ารายรับของพนักงานบางส่วน อาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้สาเหตุเกิดจากความต้องการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันชีวิต สิ่งเหล่านี้ถือเป็นสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจและโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าผู้ที่อ่อนวัย เนื่องจากผู้สูงวัยได้ผ่านโอกาสดังกล่าวมาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เป็นอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตรงตามตำแหน่งงานเพื่อการสั่งการ ควบคุม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจนสำเร็จ อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน จะเห็นได้ว่าพนักงานทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน จนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความสุข ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาค้นคว้าจะเห็นว่าพนักงานที่มีขวัญดี จะมีความรับผิดชอบสูง แต่ต้องมีปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน เป็นต้น

3.9 การนิเทศงาน เป็นการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน จะมุ่งเน้นความรู้สึกที่มีต่อองค์กร

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาพบว่าพนักงานมีความต้องการทราบว่าตนเองทำงานอย่างไร ควรปรับปรุงงานของตนเองอย่างไร ความก้าวหน้าต่องานของตน

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชม มีความศรัทธาความสามารถของผู้บริหาร จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เบอนาร์ด (อัครินท์ พาพเสวต. 2546; อ้างอิงจาก Bernard. 1968: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สถานทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ฮาเลน (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539: 40-41 ; อ้างอิงจาก Harlen. n.d.)

พบว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูง
- อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ
- เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี
- การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

- ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ
- ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่น ๆ
- ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ
- ขนาดขององค์การในองค์การขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

"ทัศนคติ" มาจากภาษาละตินว่า "Aptud" หมายถึง ความโน้มเอียง เหมาะสมในภาษาอังกฤษว่า "Attitude" หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของคนซึ่งบอกถึงสภาพจิตใจ พจนา นุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น

มีผู้ให้คำนิยามของทัศนคติและทัศนคติในการทำงาน ดังนี้

กู๊ด (Good. 1959: 48) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รัก เกลียดกลัว หรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งนั้น ๆ

เคนซ์ (Katz. 1960: 442) ให้ความหมายไว้ว่า ส่วนประกอบสองส่วน คือความรู้สึกในสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ หรือความเชื่อถือ ได้อธิบายถึงลักษณะรวมถึงความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963: 572) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ต่อสถาบัน หรือต่อแนวคิดบางอย่าง อีกทั้งเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เครช และ ครัทช์ฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526: 2 ; อ้างอิงจาก Kretch & Crutchfield. 1984) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

ซูลิกร โซติตี (2541: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึก ความคิดเห็น และความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว จึงสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉย ๆ เรียกว่า ทัศนคติแบบกลาง ๆ

ดวงฤดี ช่วยขำ (2540: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มการกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก คือ ชอบเห็นด้วย สนับสนุน หรือในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ นั้น สามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530: 54) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคลซึ่งนักวิชาการเชื่อว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นมากกว่าจิตลักษณะอื่น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997: 119) ให้ความหมายไว้ 2 นัย คือ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออก

ทางด้านการพูดเป็นด้านความคิด เป็นลักษณะทัศนคติ ถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติสามารถวัดได้โดย ความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และด้านลบต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2536: 37) ได้ให้ความหมายไว้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ โดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงข่าวสารข้อมูลและความเชื่อที่มีต่อสิ่งของ หรือประสบการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะเป็ข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมา และการมีประสบการณ์มาจากอดีต ความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลไปในทางใดทางหนึ่ง ว่าชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ เป็นต้น

2. ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก จะมีเขตครอบคลุมถึงความรู้สึกต่าง ๆ รวมตลอดทั้งอารมณ์ ความรู้สึก สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุหลาย ๆ ทาง เช่น บุคลิกท่าทาง หรืออุปนิสัย สิ่งจูงใจ เป็นต้น ความรู้สึกอย่างนี้แสดงออกเป็นเกลียดหรือรัก ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ

3. พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก หมายถึง แนวโน้มของการประพฤติหรือการกระทำซึ่งจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่งและจะกลับกลายมาเป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่ได้ปฏิบัติต่าง ๆ และเก็บสะสมไว้ในความทรงจำโดยผ่านส่วนของประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น ๆ (2527: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาวะความพร้อมทางจิตใจ และระบบประสาทของบุคคลซึ่งกำหนดทิศทางของท่าทีการแสดงออกในทางบวก (พึงพอใจ ชอบ เห็นด้วย ยินยอมกระทำให้) หรือในทางลบ (ไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่ยอมกระทำให้) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง กล่าวได้ว่าทัศนคติ คือความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในทางบวกและทางลบ ซึ่งพฤติกรรมของคนเรานี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

1. นิสัย แบ่งเป็น ความเชื่อ ความนิยม และบุคลิกภาพ
2. สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและพลังของมัน
3. ทัศนคติ
4. สถานการณ์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2536: 65) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. เป็นความรู้สึกของบุคคลจะเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น แบ่งเป็นความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ลักษณะความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ลักษณะความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และความรู้สึกเป็นกลาง หมายถึง ไม่มีความรู้สึกใด ๆ เกิดขึ้น

2. เป็นความรู้สึกที่เกิดจากพฤติกรรม แบ่งเป็น พฤติกรรมภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งท่าทางจะเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ และพฤติกรรมภายใน ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ไม่มีการแสดงออกให้เห็นความพึงพอใจ

ฟิชไบน์ และไอเซน (ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี. 2532: 47 ; อ้างอิงจาก Fishbein ;& Ajzen. 1975) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก ความเข้าใจ ซึ่งเป็นความเชื่อที่มีแนวโน้ม จะตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปของพฤติกรรมตามแนวโน้ม

โรคิช (รัชนี สังข์สุวรรณ. 2547 ; อ้างอิงจาก Rokeach. 1970: 112) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อถือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ที่แสดงปฏิกิริยาออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบ

วีระชัย บุญจุนีนา (2542: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่น ๆ (2541: 94) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหรือตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทศนคติ อาจกล่าวได้ว่า ทศนคติคือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิด ชอบหรือไม่ชอบในตัวบุคคล วัตถุหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกด้านอารมณ์ ว่ารู้สึกอย่างไรต่อการทำงานตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพของบุคคล

สุพิน เกษาคุปต์ (2539: 46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ทศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น แต่พลังนี้สามารถผลักดันให้มีการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทศนคติ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าทศนคติก็คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2533: 246) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นอรรถาธิบายหรือความโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของหรือความคิด ทศนคติอาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทศนคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทศนคติลบก็จะหลีกเลี่ยง ทศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

อลพอร์ต (Allport. 1967: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ฮิลการ์ด (Hillgard. 1962: 564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสังกัดใดสังกัดหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง รวมทั้งความปรักปรำที่ตอบสนองของสิ่งนั้น ๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจอยู่ในใจก่อนแล้ว

2.1 ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ

อัลพอร์ต (นุศรา แก้วสนธิ. 2542: 7 ; อ้างอิงจาก Allport. 1967: 21-27) ได้แยกทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น

2. ความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ขอบิชาานาฏศิลป์สมัครใจและความต้องการที่จะเรียน หรือสนใจวิชานาฏศิลป์อยู่เสมอ

3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่ม และจัดระบบไว้แล้วในตัวเองคือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกัน และติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ หน้าบึ้ง

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ (Through Experience) หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติให้ดีขึ้น เช่น นาย ก. เห็นนาย ข. ใจดี จึงชอบ นาย ข. เป็นต้น

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behavior) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ

แม็ค ไกว (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 ; อ้างอิงจาก McGuire. 1969 ; Shaver. 1977: 168-170) กล่าวถึงองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

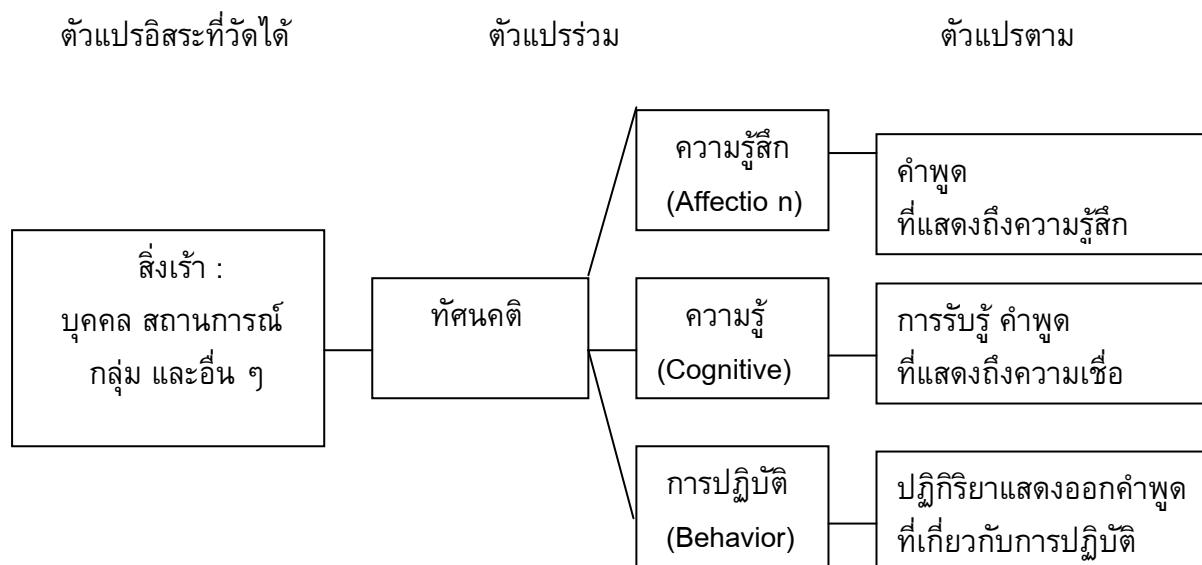
1. ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าเลว หรือดี หรือมีประโยชน์ หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประมาณค่าสิ่งต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติ หรือมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประมาณค่านี้ เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับปรุงองค์ประกอบความรู้เชิงประมาณค่า โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้น ๆ

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลจะเกิด

ความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบ หรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดมีประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลย่อมรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จัก หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ส่วนตนไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจกับสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก ทั้ง ๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อย หรือไม่มีเลย

3. การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นไปแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามทัศนคติของตนก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง บุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก เช่นการให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่น และสังคมจะกระทำไปตามการชักจูงหรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้น

ไทรแอนดิส (Triandis. 1971: 2-3) ได้แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ

จากภาพประกอบ 4 การวัดทัศนคติวัดได้จากบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสถานการณ์หรือสังคม โดยทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความรู้สึก เช่น คำพูดที่แสดงความรู้สึก ด้านที่ 2 คือ ความรู้ความเข้าใจ เช่น รับรู้คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ และด้านที่ 3 คือ พฤติกรรม เช่น ปฏิบัติหรือการกระทำที่แสดงออกเกี่ยวกับคำพูดนั้น ๆ ซึ่งทั้งสามด้านต้องสอดคล้องกัน และถ้าด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ทัศนคติโดยภาพรวมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

เชดคัทดี้ โฆวาสินธุ์ (2520: 40) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ คือ

1. Cognitive Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความคิด หรือความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลในการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินผลสิ่งเร้านั้น ๆ

2. Feeling Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้นแล้วว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลวอย่างไร

3. Action Tendency Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้มาจากการประเมินผล

สรุปได้ว่าทัศนคติประกอบด้วย 3 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิด องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านความพร้อมหรือด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

2.2 หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์เอง (2519: 47) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่เกิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต บางครั้งได้รับเอาอย่างซึ่งเราเริ่มตั้งแต่เด็กอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเด็ก เช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนฝูงของเด็ก มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กวัยในวัยเริ่มต้นทั้งสิ้น

2. ทัศนคติเป็นเป็นเครื่องกำหนดขอบเขต ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ที่เด็ก หรือบุคคลใช้พิจารณาสิ่งแวดล้อม นั่นคือบุคคลพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในแง่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะคนเรามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3. บุคคลแต่ละคน ย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือบุคคลเดียวกันต่างก็ออกไปได้หลายลักษณะแล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไป หรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างที่อยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการเปลี่ยนแปลงย่อมมีได้ยาก

ไซมอน และ แคทซ์ (นิศรา แก้วสนธิ. 2542: 10 ; อ้างอิงจาก Simon. 1956 ; Katz. 1960) ได้กล่าวหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติได้ 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้ความพอใจ (Understanding or Knowledge Function) ทักษะคิดหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลก และสภาพแวดล้อมได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคมสามารถอธิบาย และคาดคะเนการกระทำของตนเอง และของบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego defense or Protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่าการที่ว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะทำให้หาทางออกป้องกันตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงกับเพื่อนฝูงหน้าที่ในการปรับตัว (Adjective Function or Need Satisfaction) ทักษะคิดจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวในเข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทักษะคิดตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาลงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

3. หน้าที่แสดงออกมาซึ่งค่านิยม (Value Expression) ทักษะคิดช่วยให้บุคคลได้แสดงออก ซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง อย่างที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง

2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

ประดินันท์ อุปรรณ (2518: 177) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเอง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ได้แก่ ศาสนา ความเชื่อในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม สื่อมวลชนต่าง ๆ ดังนั้นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติของบุคคล ได้แก่

1. การเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมสั่งสอนอันจะเป็นการสะสม และรวบรวมประสบการณ์เอาไว้เป็นจำนวนมาก เช่น เด็กที่เกิดในครอบครัวนับถือศาสนาพุทธ จะมีความเลื่อมใสในพุทธศาสนา เพราะได้รับอิทธิพลจากการอบรมสั่งสอน หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ทั่วไป

2. ประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรง เช่น การรับประทานอาหารทะเล เมื่อแพ้แล้วก็ย่อมเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาหารทะเล

3. เหตุการณ์ประทับใจ ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ครั้งเดียว และรู้สึกประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นในทางลบ หรือบวกก็ได้

4. การรับเอาแบบทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน โดยยอมรับเอาทัศนคติของผู้ที่เหนือกว่ามาปฏิบัติต่อ เช่น รุ่นน้องรับทัศนคติบางอย่างมาจากรุ่นพี่ ลูกรับทัศนคติบางเรื่องมาจากพ่อแม่ เป็นต้น

5. เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของคนแต่ละคน เช่น คนมองโลกในแง่ร้าย ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ เสมอ

6. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชนเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดทั้งความเข้าใจและอารมณ์ชักจูงไปสู่การปฏิบัติได้

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ ดังนี้

บุคลิกภาพ ในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524:260) หมายถึง ผลรวมของความคิด ทำที่ และนิสัยซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิต และทางกายภาพของบุคคล อันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กับรวมถึงการปรับตัวเชิงใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้นให้เข้ากับความต้องการและวิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและที่ไม่เกี่ยวข้องกับสังคม

กอร์ดอน ออลพอร์ท (G.W. Allport. 1973: 48) ได้ให้ความไว้วางใจว่า การรวมตัวของระบบร่างกายและจิตใจอันมีลักษณะเป็นพลวัตภายในเอกบุคลลระบบกายภาพและจิตภาพนี้จะกำหนดลักษณะการปรับตัวของเขาผู้นั้นให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

จูดิธ อาร์ กอร์ดอน (Gordon. 1991: 84) ได้ให้ความหมายไว้วางใจว่า ลักษณะต่าง ๆ ที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละคน ประกอบด้วย แรงจูงใจ อารมณ์ ค่านิยม ความสนใจ และทัศนคติและความสามารถ

เฟรด ลูธันส์ (Luthans. 1986: 97) ได้ให้ความหมายไว้วางใจว่า ลักษณะที่ปรากฏภายนอกและพฤติกรรม หรือค่านิยมทางสังคมที่กระตุ้นพฤติกรรม, การตระหนักภายในของตนเอง ในฐานะที่เป็นพลังการภายในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ และแบบแผนโดยเฉพาะของลักษณะการ (trait) ทั้งภายในและภายนอกที่วัดได้

โรเบิร์ต เอส ฟิลด์แมน (Feldman. 1993: 480) ได้ให้ความหมายไว้วางใจว่า ผลรวมทั้งหมดของลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้คนแตกต่างกัน หรือความคงที่ในพฤติกรรมของบุคคลที่กระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน

เอ.เอฟ.ซี.วอลเลส (A. F. C. Wallace. 1970: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้วางใจว่า องค์ประกอบที่สลับซับซ้อนของความรู้ ความเชื่อ คีลปะ คีลธรรม กฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณีความสามารถและนิสัยอื่น ๆ ที่บุคคลแสวงหามาได้ด้วยตนเอง

3.1 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของคนโดยทั่วไปจะถูกกำหนดจากปัจจัย 3 ประการ คือ พันธุกรรม สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ (Robbins. 1979: 63-65)

1. พันธุกรรม (Heredity) เมื่อเราต้องเกี่ยวข้องกับพันธุกรรม เราจะเห็นปัจจัย ต่าง ๆ ที่เป็นตัวควบคุมปัจเจกบุคคล ได้แก่ ความสูง ใบหน้า เพศ อารมณ์ เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อแม่ที่เรียกว่าลักษณะทางร่างกายและจิตใจ ในเรื่องพันธุกรรมนี้ จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพของแต่ละคนก็คือ พันธุกรรมที่ได้ถูกถ่ายทอดโดยผ่านยีนส์ ยีนส์จะกำหนดความ

สมดุลของฮอร์โมน ฮอร์โมนจะเป็นตัวกำหนดความสมดุลของร่างกาย และร่างกายจะกำหนดบุคลิกภาพต่อไป

2. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง วัฒนธรรม (Culture) ซึ่งเป็นเงื่อนไขในการกำหนดบรรทัดฐานระหว่างกลุ่ม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และกลุ่มสังคม อิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ ที่คนเรามีประสบการณ์ จะเป็นตัวผลักดันในการสร้างบุคลิกภาพของคน อาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมจะสร้างบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของคนจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นหนึ่ง และยังคงเป็นเช่นนี้เรื่อย ๆ เช่น คนอเมริกา มีลักษณะนิสัยเป็นคนขยัน มุ่งความสำเร็จ ชอบการแข่งขัน รักอิสระ ทะเยอทะยาน ก้าวร้าว ร่วมมือ และให้ความสำคัญแก่ครอบครัวมากกว่างาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นผลมาจากวัฒนธรรมและประเพณีที่เขาถูกเลี้ยงดูมาอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงคำสอนทางศาสนา หนังสือที่อ่าน สิ่งที่ได้รับจากโรงเรียน ครอบครัว และเพื่อนด้วย

ประเภทของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางด้านร่างกาย (Physical personality) เช่น การมีรูปร่างใหญ่โต รูปร่างเล็กบอบบาง น้ำหนักมากหรือน้อย รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งแสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย
2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่นความแม่นยำในการจำจินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสมอง
3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาในเหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในด้านภาษา กีฬา ศิลปะ เป็นต้น
4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึงความประพฤติ ศีลธรรม จรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น
5. บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ท่าทาง กริยา มารยาท ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม การชอบเก็บตัว การชอบแสดงออก สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น การยอมแพ้ไม่สู้ เป็นต้น
6. บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาดใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น
7. บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Morale personality) คือความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความยากลำบาก การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่กำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ เช่น ถ้ารู้สึกดีใจก็

หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็อาจร้องไห้หรือแสดงความเศร้าโศกอย่างเห็นได้ชัด เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น
4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุแรกเกิด-6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก

8. บุคลิกภาพ เป็นลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และการกระทำ ซึ่งจะออกมาเป็นลักษณะนิสัย

9. บุคลิกภาพมีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์กร ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์กร

10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทของบุคลิกภาพที่องค์กรคัดเลือก (Selected organization personality)

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย (Physical) หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพอนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งกาย เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทางวิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน

3. เชาวนปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

4. ความสนใจ (Interests) หมายถึงความเอาใจใส่ ความสนใจแต่ละบุคคลว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่เรียนมา เป็นต้น

5. นิสัยใจคอ (Habit or disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหลไม่สู้งาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เยือกเย็น หรือขี้โมโห ฉุนเฉียว

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทั้งพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญของคน พันธุกรรมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอกแต่ศักยภาพของบุคคลจะถูกกำหนดจากความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพียงใด

3. สถานการณ์ (Situation) สำหรับปัจจัยที่ 3 คือ สถานการณ์นั้นจะมีอิทธิพลต่อผลของพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมในการสร้างบุคลิกภาพโดยทั่วไปบุคลิกภาพของคนจะมีความคงที่และมีความสม่ำเสมอ จนกว่าสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น การไปทำบุญที่วัด การเข้าสอบสัมภาษณ์ การไปรับประทานอาหารในสวนสาธารณะ การร่วมงานฉลองสมรส การร่วมงานศพ เป็นต้น

3.2 คุณสมบัติที่สำคัญของบุคลิกภาพในการทำงาน (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2545: 31-33) ได้แก่

1. สภาพการควบคุมตัวเอง (Locus of Control)
2. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
3. อำนาจนิยม (Authoritarianism)
4. แมคเรียเวลลีนิยม (Machiavellianism)
5. การยกย่องตัวเอง (Self-esteem)
6. การตรวจสอบตัวเอง (Self-monitoring)
7. แนวโน้มของความเสี่ยง (Propensity for risk-taking)

3.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

แอนดรู คาร์เนกี (ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 78) ผู้ประสบความสำเร็จจากธุรกิจอันยิ่งใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่าบุคลิกภาพเป็นความสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ

1. เป็นผู้ที่เข้าถึงจิตใจคน
2. มีจุดมุ่งหมายแน่นอน ทำอะไรทำจริง
3. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
4. มีท่าที และกิริยาอาการเคลื่อนไหว
5. น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
6. มีความซื่อสัตย์
7. เป็นคนคงเส้นคงวา
8. มีอารมณ์ขัน
9. ไม่เห็นแก่ตัวมากเกินไป

10. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป
11. นึกคิดแต่ในสิ่งดี
12. มีความกระตือรือร้น
13. มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงดี
14. มีปฏิภาณไหวพริบดี
15. มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี
16. เป็นนักฟังที่ดี
17. มีศิลปะในการพูด พูดด้วยความจริงใจ
18. มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น
19. รู้จักใช้ถ้อยคำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และเหมาะสมกับผู้ฟัง
20. มีศิลปะในการคบหาสมาคมกับคนและเพื่อนร่วมงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544:20-23) ได้เสนอ การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมกาปฏิบัติของบุคคล จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร ดังนี้

<u>ตัวแปรระดับบุคคล</u>	<u>พฤติกรรมการทำงาน</u>	<u>ตัวแปรระดับองค์กร</u>
<u>บุคคล</u> - ปัจจัยทางประชากร - ความสามารถและทักษะ - การเรียนรู้ - ทักษะ - บุคลิกภาพ	- มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง - ไม่มีประสิทธิภาพแต่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหาย - ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้วยังก่อให้เกิดความเสียหาย	- ทรัพยากร - ภาวะผู้นำ - รางวัล - โครงสร้าง - การออกแบบงาน

ภาพประกอบ 5 แสดงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของพฤติกรรม

ตัวแปรระดับบุคคลจะประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ประการต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางประชากร เช่น พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา อายุ และเพศ เป็นต้น
2. ความสามารถและทักษะ เป็นสิ่งที่ติดมาตั้งแต่เกิด หรือได้รับการฝึกฝนให้สามารถปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว
3. การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความและให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ เขา ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
4. ทักษะ เป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดขึ้นจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ของบุคคล
5. บุคลิกภาพ เป็นภาพสะท้อนความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ และการเรียนรู้ซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้

แดทซ์ และ แคนซ์ (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543: 25 ; อ้างอิงจาก Katz ;& Kahn. 1966: 114-115) เสนอว่าพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อให้องค์การมีประสิทธิผลสูงสุดได้ คือ

ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ ด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตน ตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติไปตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุด สำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในการริเริ่มสร้างสรรค์

5. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2528 ในนามบริษัท เอที แอนด์ ที และต่อมาในปี 2534 บริษัท ชินวัตร ไคเรคทอรี่ส์ จำกัด ได้เข้ามาดำเนินการต่อ ซึ่งทำธุรกิจทางด้านการจัดพิมพ์และแจกจ่ายสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหน้าขาวและสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองทั่วประเทศภายใต้สัมปทานจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อมา ในปี 2539 ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้นด้วยการจัดทำ สื่อซีดีหน้าขาวและหน้าเหลือง เพื่อเป็นการขยายธุรกิจไปสู่การผลิตสื่อมัลติมีเดียที่กำลังเป็นที่นิยมกัน ซึ่งปี 2541 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เข้าร่วมทุนกับบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ได้เสริมบริการทางด้านการให้ข้อมูลอัตโนมัติเกี่ยวกับสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์และโทรสารด้วยระบบ Audiotex ในนาม “Yellow Talk” และเนื่องจากการที่บริษัทได้มีการทำสื่อต่างๆ ขึ้นมาอย่างมากมาย จึงมีการเปลี่ยนชื่อจาก บริษัท ชินวัตร ไคเรคทอรี่ส์ จำกัด เป็นบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด ในปี 2542

หลังจากนั้นในปี 2543 บริษัท สิงเทล เยลโล่ เพจเจส ไพรวาท ลิมิเตด ได้เข้าร่วมทุนกับบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการให้บริการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า-บริการผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1154 ในนาม “1154 Talking YellowPages รวมทั้งบริการไคเรค-ทอรี่ส์ออนไลน์ ในนาม www.yellowpages.co.th ในระหว่างนั้นก็มีการเพิ่มช่องทางการธุรกิจขึ้นมาหลายช่องทาง จนกระทั่งในปี 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) โดยมีบริษัทซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด(มหาชน) เข้าถือหุ้นแทนบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และบริษัท สิงเทล เยลโล่ เพจเจส ไพรวาท ลิมิเตด ซึ่งในปีเดียวกันนี้เองบริษัทได้มีการเปลี่ยนบริการ 1154 Yellow Plus เป็น 1188 Thailand Yellowpages อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของธุรกิจร้านค้า และบุคคลทั่วประเทศกว่า 6 ล้านหมายเลข

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการจัดทำสมุดหน้าขาวและหน้าเหลืองไทยแลนด์เยลโล่ เพจเจส อย่างเป็นทางการกว่า 20 ปี และด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสื่อธุรกรรมที่สมบูรณ์ทุกรูปแบบ เพื่อให้เกิดบริการที่สะดวก รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เราจึงได้พัฒนาบริการรูปแบบใหม่ให้เข้าถึงครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้อย่างยิ่งขึ้นประกอบด้วยบริการ 1188 Thailand Yellowpages เป็นบริการที่ช่วยค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการรวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่านหมายเลข 1188 ช่วยให้ชีวิตของการค้นหายุ่งยากเพียงปลายนิ้ว บริการ www.yellowpages.co.th เว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลสินค้าบริการ และหมายเลขโทรศัพท์กว่า 6 ล้านเลขหมายทั่วประเทศไทย เพื่อช่วยให้การตัดสินใจเลือกซื้อเกิดความคุ้มค่าสูงสุด นอกจากนี้ยังมีบริการสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ อีกเช่น Visitors' Guide to Thailand และ Thailand Export-Import Yellow Pages

ดังนั้น จึงเชื่อมั่นได้ว่า ทุกบริการที่ได้รับการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งจากบริษัทฯ คือ บริการที่ผู้ใช้และผู้ลงโฆษณาจะได้รับประโยชน์สูงสุด

สินค้าและบริการ :

- สมุดหน้าเหลือง ฉบับกรุงเทพฯ และปริมณฑล
- 5 ภูมิภาคทั่วประเทศได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคใต้
- สมุดโทรศัพท์หน้าขาว ฉบับรวมรายชื่อธุรกิจ
- ซีดีเวิลด์เพจเจส ฉบับ นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ และอีก 3 โซนในกรุงเทพ

- Thailand Export-Import Yellow Pages
- Visitors' Guide to Thailand
- บริการออกแบบสื่อส่งเสริมการตลาดครบวงจรในรูปแบบสื่อ Multimedia
- การให้บริการข้อมูลทางเสียง 2 Get 1900 222
- บริการให้เข้าฐานข้อมูล
- Outsource Call Center

ที่ตั้ง

ชั้น 25-28 อาคารวานิช 2
เลขที่ 1126/2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2262-8888 แฟกซ์ 0-2262-8899

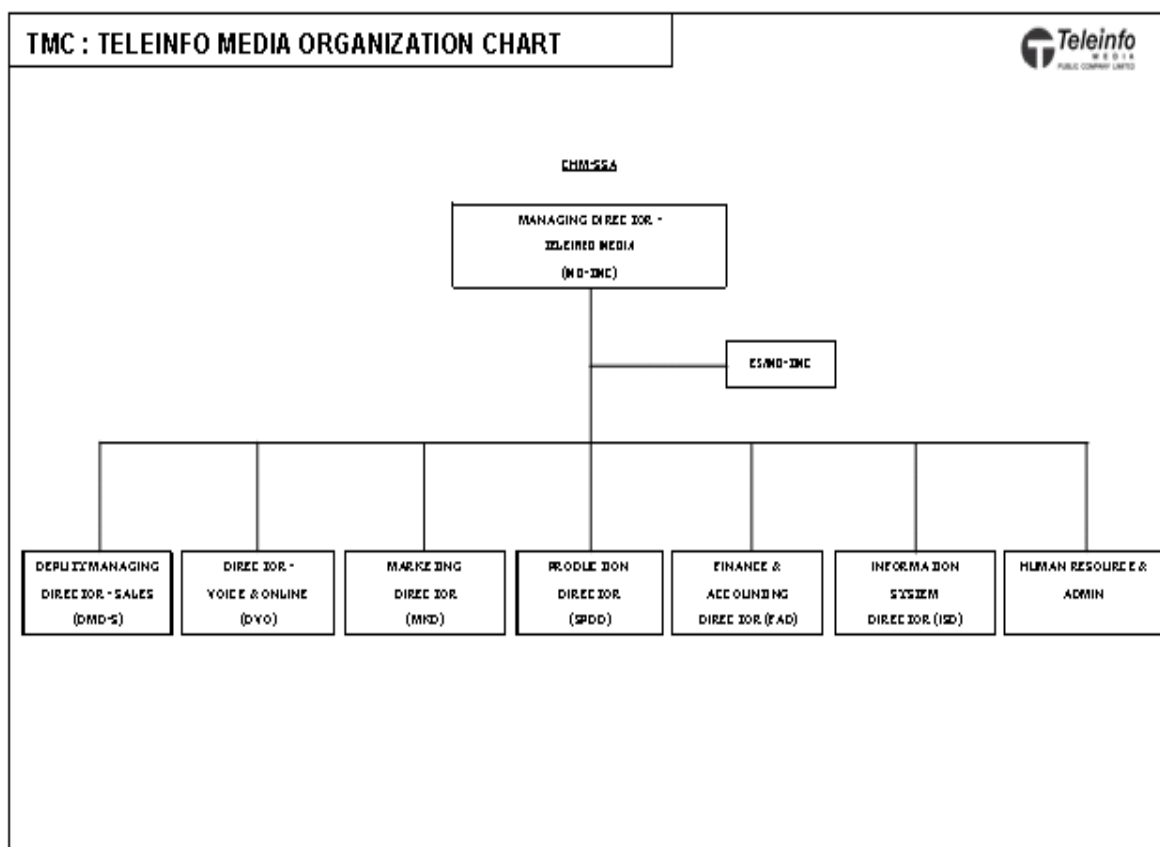
วิสัยทัศน์ (Vision)

ทุกครั้งที่ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อ "หน้าเหลือง" จะเป็นสื่อธุรกรรม เพื่อการซื้อ การขายอันดับแรก ที่สามารถสนองตอบ ต่อความต้องการอันหลากหลาย

ภารกิจ (Mission)

เราจะสร้างสรรค์ทุกช่องทาง ทั้ง พลิก-โทร-คลิก ให้ "หน้าเหลือง" ของเรา ช่วยผู้บริโภค ให้สามารถเข้าถึงผู้ขาย ในทุกโอกาส ทุกความต้องการ ณ ช่วงเวลาแห่งการตัดสินใจ

6. โครงสร้างองค์กร



7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (เสาวภาคย์ ดีวาจา 2528: 50; อ้างอิงจาก Guilford ;& Gray. 1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 เรื่อง พบว่า สี่ปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

โกมุท จีวัลย์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

โคเออร์เนอร์ (สิริรัตน์ สวสม 2546: 27 ; อ้างอิงจาก Koernor. 1981: 43-44) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข จำนวน 32 คน จากสมาคมเยี่ยมบ้านของ บริษัท ฮาร์ทฟอร์ด พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้ พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้

นิเทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงาน

เชปปาร์ด และเฮอริค (เสาวภาคย์ ตีวาท. 2528: 50 ; อ้างอิงจาก Sheppard and Herrick. 1972) ได้แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ตัวงานเอง ความมั่นคง รายได้ และผู้บังคับบัญชา

ประดับ ขันทองทิพย์ (2536: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล เทศบาลในจังหวัดลพบุรีโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจขึ้นกับตำแหน่งงาน

ทวีชัย อ่ำวิจิตร (2546) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 20-28 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งพนักงานทั่วไป เงินเดือน 6,000-19,000 บาท และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ด้านผู้บริหารพบว่าเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีอายุ 38-43 ปีและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แมคเฟอร์รอน (สิริรัตน์ สวยศม 2546: 27 ; อ้างอิงจาก McPherran. 1966: 11-18) ได้เสนอปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ ซึ่งได้แก่ การจัดการองค์กร การมอบหมายงาน การปฐมนิเทศ การติดต่อสื่อสาร คุณสมบัติของบุคลากร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ การยอมรับสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การประเมินผลและงบประมาณ

รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความตั้งใจ

และยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ บรรยาภาศในการทำงานเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลิปคาและกุลเล็ด (รัชนี้ สังข์สุวรรณ 2547: 46 , อ้างอิงจาก Libka ;& Goulet. 1979: 125) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของครู พบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมในการทำงานสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตสัน (สิริรัตน สวยสม 2546: 27 ; อ้างอิงจาก Watson. 1976: 4-7) ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญกำลังใจของครู อาจารย์ ด้วยการให้การยกย่องสรรเสริญ ให้ความร่วมมือ ให้ความสนใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป ให้ความเชื่อถือยอมรับในการรับผิดชอบของครู อาจารย์ สนับสนุนส่งเสริมให้ครูอาจารย์ได้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา

วอล์คเกอร์และคนอื่น ๆ (รัชนี้ สังข์สุวรรณ 2547: 46 ; อ้างอิงจาก Walker ;& others. 1972: 732) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของครูที่ทำการสอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่สอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิบูลย์ แมนสถิต (2530: 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์ในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์ในประเทศไทย คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน

สมชาย ประกิจเจริญสุข (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และคณะที่สังกัด สรุปได้ดังนี้ เพศและวุฒิการศึกษาและสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับคณะที่สังกัดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุของบุคลากรสายการสอน ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) รายได้ (ต่อเดือน) มีทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงาน แสดงว่า อายุมาก ประสบการณ์ในการทำงานมาก (อายุงาน) รายได้ (ต่อเดือน) มาก มีพฤติกรรมการทำงานน้อย สำหรับบรรยาภาศ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจของตน ในการทำงานของบุคลากรสายสอนมีทิศทางเดียวกัน แสดงว่า บรรยาภาศในการทำงานที่ดี ทัศนคติในการทำงานที่ดี บุคลิกภาพในการทำงานที่ดี และความเชื่ออำนาจในตนเองมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสอน

ลัทธิตักต์ วงศ์ศิริภักดิ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านประชากรศาสตร์พนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ เกิดการจูงใจ จนทำให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และการตอบสนองขององค์กรสำหรับทฤษฎี ERG ซึ่งดัดแปลงทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเติบโต ทศนคติในการทำงานได้นำทฤษฎีและงานวิจัย ได้แก่ ธงชัย สันติวงษ์ McGuire , Shaver และเชิดศักดิ์ ขวาสินธุ์ ได้กล่าวถึงทศนคติ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ทำให้องค์กรได้ทราบว่าพนักงานมีความรู้ในงานและความรู้สึกละเอียดในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข พนักงานจะได้ทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลิกภาพในการทำงาน ใช้ทฤษฎีของแอนดรู คาร์เนกี โดยนำแนวคิดที่สำคัญเพียง 6 ประการมาใช้ ซึ่งเป็นบุคลิกที่โดดเด่นซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ส่วนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของมัลลิกา ต้นสอน ได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานทั้งในด้านของบุคคลและในด้านขององค์กร ทำให้เกิดประโยชน์กับพนักงานและองค์กรพร้อมกัน และ แคทซ์ และ แคนซ์ ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อองค์กรจะได้รับการตอบสนองจากคนในองค์กร เพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทฤษฎี งานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 450 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กุมภาพันธ์ 2551)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 725)

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

กำหนดให้ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

N คือ จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น จากสูตร สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$e = 0.05$$

$$N = 450$$

$$n = \frac{450}{1 + [(450 \times (0.05)^2)]}$$

$$n = \frac{450}{2.125}$$

$$= 211.76 \text{ หรือประมาณ } 212 \text{ คน}$$

จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 212 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดเท่ากับ 38 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามสายงานการปฏิบัติงานและทำการสุ่มตัวอย่างทุก ๆ ชั้นตามตารางที่ 1

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่ม} = \frac{\text{ประชากรแต่ละสายงาน} \times 250}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังแสดงใน ตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)

ลำดับ ที่	สายงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
1	Sales	194	108
2	Production	103	57
3	Voice & Online	60	33
4	Information System	16	9
5	Marketing	39	22
6	Finance & Accounting	18	10
7	Human Resource&Admin	20	11
		450	250

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากเอกสาร หลักการ ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคล มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1 เพศ เป็นข้อมูลประเภท Nominal Scale

1.1 ชาย

1.2. หญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

ผู้วิจัยได้กำหนดให้อายุ 20 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดช่วง เนื่องจากเป็นอายุขั้นต่ำที่สามารถสมัครงานกับองค์กรได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุที่ 60 ปี แบ่งเป็น 4 ช่วง โดยใช้สูตรดังนี้

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

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 20}{4}$$

4

$$= 10 \text{ ปี} / \text{ช่วง}$$

จากการคำนวณ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 20 ปี - 29 ปี
2. 30 ปี - 39 ปี
3. 40 ปี - 49 ปี
4. 50 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานภาพสมรส เป็นข้อมูลประเภท Nominal Scale

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

องค์กรมีระดับตำแหน่งงาน

1. PG 1-7

2. PG 8-11

3. PG 12 up

ข้อ 6 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale ผู้วิจัย ได้กำหนดให้ระยะเวลาในการทำงาน โดยบริษัท ก่อตั้งเมื่อปี 2528 ดังนั้นระยะ เวลาในการทำงานของพนักงานในองค์กรสูงสุดคือ 23ปี แบ่งออกเป็น 4 ช่วง

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} &= \frac{23-1}{4} \\ &= 6 \text{ ปี/ ช่วง} \end{aligned}$$

1. 1 - 6 ปี

2. 7 – 12 ปี

3. 13 - 18 ปี

4. 19 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) ซึ่งแบ่งเป็นคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านความต้องการความเติบโต จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้ระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการทำงานเพื่อประเมินพฤติกรรมการทำงาน เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มีดังนี้

การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พอใจอย่างมาก
4	พอใจ
3	พอใจปานกลาง
2	ไม่พอใจ
1	ไม่พอใจอย่างมาก

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์เฉลี่ยระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

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

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	พึงพอใจอย่างมาก
3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่พึงพอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)ต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

การให้คะแนน 5	หมายถึง	ทัศนคติในการทำงานดีมาก
การให้คะแนน 4	หมายถึง	ทัศนคติในการทำงานดี
การให้คะแนน 3	หมายถึง	ทัศนคติในการทำงานปานกลาง
การให้คะแนน 2	หมายถึง	ทัศนคติในการทำงานไม่ดี
การให้คะแนน 1	หมายถึง	ทัศนคติในการทำงานไม่ดียิ่งมาก

เกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของ
ชั้น ดังนี้

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

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	แปลผล
4.21 - 5.00	ทัศนคติในการทำงานดีมาก
3.41 - 4.20	ทัศนคติในการทำงานดี
2.61 - 3.40	ทัศนคติในการทำงานปานกลาง
1.81 - 2.60	ทัศนคติในการทำงานไม่ดี
1.00 - 1.80	ทัศนคติในการทำงานไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
แบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตน
กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)ต้องตอบ มีระดับการให้
คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวก
ที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

การให้คะแนน 5	หมายถึง	บุคลิกภาพดีมาก
การให้คะแนน 4	หมายถึง	บุคลิกภาพดี
การให้คะแนน 3	หมายถึง	บุคลิกภาพปานกลาง
การให้คะแนน 2	หมายถึง	บุคลิกภาพไม่ดี
การให้คะแนน 1	หมายถึง	บุคลิกภาพไม่ดีย่างมาก

เกณฑ์การแปลความหมายบุคลิกภาพในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้าง
ของชั้น ดังนี้

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

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	แปลผล
4.21 – 5.00	บุคลิกภาพดีมาก
3.41 – 4.20	บุคลิกภาพดี
2.61 – 3.40	บุคลิกภาพปานกลาง
1.81 – 2.60	บุคลิกภาพไม่ดี
1.00 – 1.80	บุคลิกภาพไม่ดีมาก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) ต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

การให้คะแนน	5	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานดีมาก
การให้คะแนน	4	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานดี
การให้คะแนน	3	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานปานกลาง
การให้คะแนน	2	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานไม่ดี
การให้คะแนน	1	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานไม่ดีมาก

เกณฑ์การแปลความหมายพฤติกรรมในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

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

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	แปลผล
4.21 – 5.00	พฤติกรรมการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	พฤติกรรมการทำงานดี
2.61 – 3.40	พฤติกรรมการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	พฤติกรรมการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	พฤติกรรมการทำงานไม่ดีย่างมาก

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2541 : 215) เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมเท่ากับ .875 และค่าสัมประสิทธิ์รายด้านดังนี้ ด้านพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ .672 ด้านทัศนคติในการทำงานเท่ากับ .880 ด้านบุคลิกภาพในการทำงานเท่ากับ .860 ด้านพฤติกรรมในการทำงานเท่ากับ .736

จากการศึกษาของ Sekaran,Uma ปี คศ.1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย.2546:55)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) จำนวน 250 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ประกอบการทำวิจัย ได้แก่ ค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังกล่าว

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส

5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11 ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ในแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ตอนที่ 3 ทักษะคติในการทำงาน ตอนที่ 4 บุคลิกภาพในการทำงาน ตอนที่ 5 พฤติกรรมการทำงานและตอนที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

- วิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ

- วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน
- สมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
- สมมติฐานข้อ 3 ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
- สมมติฐานข้อ 4 บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
- วิเคราะห์ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

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

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

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่า

สัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัท (Cronbach's alpha coefficient)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 43)

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

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

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของ

ประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

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

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

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

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

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

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

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

3.2.1 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ ในกรณีความแปรปรวนต่างกันหรือไม่เท่ากัน (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ดังนี้:-

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดย ค่า } MSW' = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
 MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
 K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ F-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

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

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)

k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
	MSE	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(W)}$)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

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

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

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 310-311) มีสูตรดังนี้

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

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

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของ ค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็น บวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	Null hypothesis
H ₁	แทน	Alternative hypothesis

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	33	13.2
หญิง	217	86.8
รวม	250	100.0
2. อายุ		
20 – 29 ปี	53	21.2
30 – 39 ปี	94	37.6
40 – 49 ปี	84	33.6
50 ปีขึ้นไป	19	7.6
รวม	250	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	139	55.6
สมรส/อยู่ด้วยกัน	97	38.8
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	14	5.6
รวม	250	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	15.6
ปริญญาตรี	197	78.8
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.6
รวม	250	100.0
5. ระดับตำแหน่ง		
PG 1-7	187	74.8
PG 8-11	60	24.0
PG 12 ขึ้นไป	3	1.2
รวม	250	100.0
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
1 - 6 ปี	72	28.8
7 – 12 ปี	70	28.0
13 – 18 ปี	61	24.4
19 ปีขึ้นไป	47	18.8
รวม	250	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ลำดับถัดมามีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง PG 1-7 จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา มีระดับตำแหน่ง PG 8-11 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีระดับตำแหน่ง PG 12 ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 7-12 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ถัดมา มีระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	15.6
ปริญญาตรีขึ้นไป	211	84.4
รวม	250	100.0
ระดับตำแหน่ง		
PG 1-7	187	74.8
PG 8 ขึ้นไป	63	25.2
รวม	250	100.0

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง PG 1-7 จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และมีระดับตำแหน่ง PG 8 ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเติบโต ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แต่ละรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด	3.53	.606	มาก
ด้านความต้องการความสัมพันธ์	3.62	.516	มาก
ด้านความต้องการความเติบโต	3.18	.549	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.44	.456	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการที่จะอยู่รอด พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ และด้านความต้องการความเติบโต พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเป็นระเบียบและความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน	3.79	.749	มาก
2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.72	.760	มาก
3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน	3.16	.895	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของสวัสดิการกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.45	.831	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวม	3.53	.606	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด โดยรวม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และความเหมาะสมของสวัสดิการ

กับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.72 และ 3.45 ตามลำดับ และรายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการความสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.78	.651	มาก
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.02	.694	มาก
3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานกับผู้บริหารได้	3.08	.879	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.62	.516	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการความสัมพันธ์ โดยรวม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.78 ตามลำดับ และรายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานกับผู้บริหารได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการความเติบโต

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านเป็นผู้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง	3.31	.732	ปานกลาง
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.92	.803	ปานกลาง
3. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร	2.92	.870	ปานกลาง
4. ได้รับการยอมรับจาก บุคคลในองค์กร	3.56	.693	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.18	.549	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการความเติบโต พบว่า โดยรวม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และรายข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านเป็นผู้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 2.92 และ 2.92 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ปรากฏผลดังตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แต่ละรายด้าน

ทัศนคติในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	3.81	.520	ดี
ด้านความรู้สึกในการทำงาน	3.86	.690	ดี
ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม	3.97	.565	ดี
ทัศนคติในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.88	.501	ดี

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในงาน พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

ทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างถูกต้องและแม่นยำ ห้าสัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ° สัปดาห์	3.92	.616	ดี
2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ห้าสัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ° สัปดาห์	3.76	.618	ดี
3. งานที่ทำอยู่มีความสำคัญ มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถ สัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่ห้าสัปดาห์	3.79	.749	ดี
4. งานที่ทำแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ สัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่ห้าสัปดาห์	3.76	.769	ดี
ทัศนคติในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.81	.520	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน โดยรวม พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ งานที่ทำอยู่มีความสำคัญ มีการพัฒนาทักษะความสามารถ นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานที่ทำแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.79, 3.76 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

ทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อน ร่วมงานรึ' ห 5.....4.....3.....2.....1..... ° สั'ญห	4.15	.675	ดี
2. ท่านยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน ำสี่ 5.....4.....3.....2.....1..... ° สั'ำสี่	4.14	.621	ดี
3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ ส ข 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“ห	3.62	.848	ดี
ทัศนคติในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.97	.565	ดี

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยรวม พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ท่านยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.14 และ 3.62 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)**

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟมีเดีย จำกัด (มหาชน) ปรากฏผลดังตาราง 12 ดังนี้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บุคลิกภาพ
1. ท่านใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงาน ห้าสัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“หยาญญ	4.04	.654	ดี
2. ท่านมีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี ส ข 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“ห	3.65	.598	ดี
3. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาญญ 5.....4.....3.....2.....1..... ย ย๐ญญ	4.13	.735	ดี
4. ท่านแต่งกายที่เหมาะสม ห้าสัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ร รญญ	3.90	.707	ดี
5. ท่านใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะ ห้าสัปดาห์ 5.....4.....3.....2.....1..... ย ย๐ญญ	4.09	.750	ดี
6. ท่านแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน ภาญญ 5.....4.....3.....2.....1..... ย ย๐ญญ	4.20	.767	ดี
บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม	4.00	.509	ดี

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ท่านใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะ ท่านใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงาน ท่านแต่งกายที่เหมาะสม และท่านมีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.13, 4.09, 4.04, 3.90 และ 3.65 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท
เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)**

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“ หยพห	3.27	1.059	ปานกลาง
2. การขาดงานของท่าน ค่าเฉลี่ย 5.....4.....3.....2.....1..... รี่“ หยพห	4.17	.993	ดี
3. ท่านร่วมกิจกรรมนั้นหนาการกับองค์กร ค่าเฉลี่ย 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“ หยพห	3.88	.861	ดี
4. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ส ข 5.....4.....3.....2.....1..... ยี่“ ห	2.74	.954	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.....4.....3.....2.....1..... รี่“ หยพห	3.29	1.078	ปานกลาง
6. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ วหวิ“ หส ข 5.....4.....3.....2.....1..... สวหวิ“ ห	3.61	.775	ดี
7. ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ภขพี“ ฤ 5.....4.....3.....2.....1..... สร่ำต่ออย่าง แน่นอน	4.14	.890	ดี
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.59	.647	ดี

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท
เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกา
รทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่
พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ การขาดงานของ
ท่าน ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ท่านร่วมกิจกรรมนั้นหนาการกับองค์กร ท่านมี
ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และท่านรู้สึกท้อถอยในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17,
4.14, 3.88, 3.61 และ 3.61 ตามลำดับ และรายข้อที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน และท่านมีโอกาที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 2.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) กับเพศของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	1.049	0.307

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เพศมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรม ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
Equal variances assumed	ชาย	3.67	.546	.817	248	.415
Equal variances not Assumed	หญิง	3.57	.661			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่าพนักงานเพศหญิงและเพศชายของบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อย 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	1.412	3	246	.240

จากตาราง 16 พบว่า ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีค่า p เท่ากับ 0.240 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	ระหว่างกลุ่ม	9.877	3	3.292	8.576*	.000
	ภายในกลุ่ม	94.443	246	.384		
	รวม	104.320	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมี

ผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.39	3.44	3.79	3.95
20-29 ปี	3.39	-	.04 (.668)	.39* (.000)	.55* (.001)
30-39 ปี	3.44		-	.35* (.000)	.51* (.001)
40-49 ปี	3.79			-	.16 (.311)
50 ปีขึ้นไป	3.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ทั้งหมด 4 คู่ ดังนี้

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มี

พฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อย 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	1.795	2	247	.168

จากตาราง 19 พบว่า ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีค่า p เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	ระหว่างกลุ่ม	4.789	2	2.395	5.943*	.003
	ภายในกลุ่ม	99.531	247	.403		
	รวม	104.320	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารระดับสถานภาพสมรสในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส อยู่ด้วยกัน	หย่า หมาย แยกกันอยู่
	$\bar{X}$	3.46	3.74	3.75
โสด	3.46	-	.28* (.001)	.28 (.113)
สมรส อยู่ด้วยกัน	3.74		-	.01 (.976)
หย่า หมาย แยกกันอยู่	3.75			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ทั้งหมด 1 คู่ ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพโสดกับสมรส โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .28

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อย 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล
อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) กับระดับการศึกษาของพนักงานพนักงานบริษัทเทเล
อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	6.259*	.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มี
เดีย จำกัด (มหาชน) พบมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับ
สมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย
จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อิน โฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
Equal variances assumed	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.76	.459			
Equal variances not Assumed	ป.ตรี ขึ้นไป	3.55	.672	2.361*	72.064	.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของ
พนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test
แบบ Independent พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปของ
บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า .05
คือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

กันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานย่อย 1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) กับระดับตำแหน่งงานของพนักงานพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	.035	.851

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	ตำแหน่ง					
Equal variances assumed	PG 1-7	3.57	.665	.512	248	.609
Equal variances not Assumed	PG 8 ขึ้นไป	3.62	.595			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน PG 1-7 และระดับตำแหน่งงาน PG 8 ขึ้นไปของบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.609 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อย 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	p
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	2.773	3	246	.042

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า ความแปรปรวนในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีค่า p เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-forsythe (B) ในการทดสอบ

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	Statistic	df1	df2	p
	15.449*	3	218.140	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารระดับระยะเวลาการทำงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำ

ผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลา		1 - 6 ปี	7 - 12 ปี	13 - 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
การทำงาน	$\bar{X}$	3.36	3.61	3.44	4.08
1 - 6 ปี	3.36	-	.25* (.012)	.08 (.436)	.72* (.000)
7 - 12 ปี	3.61		-	.17 (.098)	.46* (.000)
13 - 18 ปี	3.44			-	.64* (.000)
19 ปีขึ้นไป	4.08				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ทั้งหมด 4 คู่ ดังนี้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-6 ปี , 7-12 ปี และ 13-18 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 19 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 19 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-6 ปี , 7-12 ปี และ 13-18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .72 , .46 และ .64 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-6 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปี มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .25

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 29

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความต้องการที่จะอยู่รอด	.340**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ความต้องการความสัมพันธ์	.274**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ความต้องการความเติบโต	.553**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม	.484**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .484 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการ

ทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และความต้องการความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .340 และ .274 ตามลำดับ กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และความต้องการความสัมพันธ์ เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .553 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 30

H_0 : ทักษะคติในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

H_1 : ทักษะคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ทัศนคติในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้ ความเข้าใจในงาน	.355**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ความรู้สึกในการทำงาน	.597**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม	.494**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ทัศนคติในการทำงานโดยรวม	.582**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .582 กล่าวคือ หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .355 กล่าวคือ หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ ความเข้าใจในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .597 และ .494

ตามลำดับ กล่าวคือ หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้าน
แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 4 บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product
moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน
ดังตาราง 31

H_0 : บุคลิกภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงาน

H_1 : บุคลิกภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงาน

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงาน

บุคลิกภาพในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
บุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม	.544**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน กับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการ
ทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ใน
ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .544 กล่าวคือ หากพนักงานมีบุคลิกภาพในการทำงาน
โดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของ บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน		
1.1 เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
1.2 อายุ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน	F-test
1.3 สถานภาพสมรส	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน	F-test
1.4 ระดับการศึกษา	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน	t-test
1.5 ระดับตำแหน่งงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
1.6 ระยะเวลาในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน	Brown-Forsythe (B)

สมมติฐานข้อที่ 2	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
2.1 ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความต้องการที่จะอยู่รอดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
2.2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
2.3 ด้านความต้องการความเติบโต	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
3. ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
3.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากทักษะคติในการทำงานด้านความรู้ ความเข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation

สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
3.2 ด้านความรู้สึกในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
3.3 ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation
สมมติฐานข้อที่ 4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากบุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางและประโยชน์แก่ผู้สนใจที่จะค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 450 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กุมภาพันธ์ 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 450 คน จึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane: 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 212 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถาม เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิด 38 คน รวม 250 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Proportional Sampling) ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ฝ่ายและใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

3. ทศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคล มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) ซึ่งแบ่งเป็นคำถามด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และ ด้านความต้องการความเติบโต รวมจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็นคำถามด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความรู้สึกในงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม รวมจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส

5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11 ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ลำดับถัดมามีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.6

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง PG 1-7 จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และมีระดับตำแหน่ง PG 8 ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 7-12 ปี จำนวน 70 คน

คิดเป็นร้อยละ 28.8 ถัดมา มีระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการที่จะอยู่รอด พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ และด้านความต้องการความเติบโต พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ด้านความรู้สึกรักในการทำงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในงาน พนักงานมีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

บุคลิกภาพในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถแยกรายละเอียดในแต่ละสมมติฐานได้ดังนี้

1.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบความแตกต่างของอายุ 3 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ พนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 40-49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี

1.3 สถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม ในการทำงาน of พนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมี พฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด

1.4 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมใน การทำงานของพนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ระดับตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม ในการทำงาน of พนักงาน บริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ระยะเวลาการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมี พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลา การทำงานมากกว่า 19 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ระหว่าง 1-6 ปี , 7-12 ปี และ 13-18 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปี มี พฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-6 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .484 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .340 และ .274 ตามลำดับ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และความต้องการความสัมพันธ์ เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการเติบโต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .553 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า ทักษะคติในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .582 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีทักษะคติในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะคติในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .355 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีทักษะคติในการทำงานด้านความรู้ ความเข้าใจในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย

ทักษะคติในการทำงานด้านความรู้สึกในการทำงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .597 และ .494 ตามลำดับ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในการทำงานและด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 4 บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .544 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีบุคลิกภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลพฤติกรรมในการทำงาน ดังนี้

1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน การกำหนดพฤติกรรมในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับสรีระทางภายนอกมากนัก ลักษณะการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลกับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีชัย อ่ำวิจิตร (2546) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานใน

กลุ่มอายุอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานมากมาย มีความผูกพันในองค์กร เข้าร่วมกับกิจกรรมขององค์กร อยู่เสมอ เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานดีกว่ากลุ่มอายุอื่น ซึ่งจะสังเกตได้จากผลการศึกษา ยิ่งช่วงอายุมากขึ้น จะมีพฤติกรรมในการทำงานมากขึ้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวิรินทร์ พัฒนเศรษฐ (2546) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน

1.3 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่สมรสแล้ว จะมีพฤติกรรมในการทำงานดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด โดยทั้งนี้สถานภาพสมรสอาจจะแปรผันไปตามอายุของพนักงานด้วย ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากก็อาจจะมีสัดส่วนของการได้สมรสมาก และผู้ที่มีอายุมากประสบการณ์ในการทำงานก็จะมีมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อ 1.2 ดังนั้น ตัวแปรในเรื่องสถานภาพสมรส จึงแปรผันตามตัวแปรด้านอายุ ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิตักดี วงศ์ศิริภักดิ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านประชากรศาสตร์พนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีพฤติกรรมในการทำงานดีกว่าพนักงานระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้เข้ามาทำงานในองค์กรที่ค่อนข้างใหญ่ ก็ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในระดับหนึ่ง และการแสวงหางานใหม่ คงน้อยกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทำให้พฤติกรรมในการทำงานให้กับองค์กรจึงมีความตั้งใจ และพึงพอใจในงานมากกว่าการศึกษาในระดับอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิตักดี วงศ์ศิริภักดิ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.5 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับตำแหน่งใด การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพกันในแต่ละงานของตนเอง โดยผู้ที่อยู่ในระดับ PG1-7 ก็จะมีพฤติกรรมในการทำงานในขอบข่ายของตนเอง ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับ PG 8 ขึ้นไป ก็จะมีพฤติกรรมในการทำงานของตนเองเช่นกัน โดยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองระดับก็มีความแตกต่างกัน และประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ : 2550: 133-135) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้น ความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดที่ไม่ว่าจะมีระดับตำแหน่งใด ๆ ก็มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จะมีพฤติกรรมดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุงานมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน หน้าที่การงานเติบโตมั่นคง ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานดี สอดคล้องกับ ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ (2546) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคคล จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่ทำงานเป็นเวลานาน จนทำให้เกิดมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และในทางกลับกันผู้ที่มีอายุงานน้อย ซึ่งเป็นผู้อยู่ในองค์กรไม่นานมากนัก ทำให้ต้องมีความพยายามที่จะเรียนรู้งานมาก กำลังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้งาน ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในงานได้บ้าง ส่งผลให้ประสิทธิภาพหรือพฤติกรรมในการทำงานมีน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด และด้านความต้องการความเติบโต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในความต้องการความเติบโตจะมีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ในระดับที่สูงกว่าความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการที่จะอยู่รอด สามารถอธิบายได้ว่า การได้รับความก้าวหน้าในที่ทำงาน การส่งเสริมการเลื่อนตำแหน่ง จะเป็นสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี โดยในทางกลับกัน เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี สิ่งแรกที่

พนักงานต้องการ ก็คือ การที่ตนเองได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการส่งเสริมในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ส่วนในความต้องการด้านความอยู่รอดและด้านความสัมพันธ์นั้น จะเป็นเพียงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยหรือส่งเสริมให้การทำงานเกิดความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่อาจจะมีได้เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้พฤติกรรมในการทำงานจะสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริ ภัทร์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ทักษะคติในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความรู้สึกลงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์กร ก็ต้องผ่านการทดสอบความรู้ความสามารถเข้ามาในระดับหนึ่ง ดังนั้น ทุกคนก็จะมีความรู้ความสามารถในงานของตน แต่ความรู้ความเข้าใจในงาน อาจจะไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานมากนัก เนื่องจาก พฤติกรรมในการทำงาน อาจจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ความขยันหมั่นเพียรในตัวเอง การได้รับโอกาสก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การที่พนักงานจะมีความรู้ความสามารถในองค์กรมากน้อยเพียงใด จึงส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานไม่มากเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมชาย ประกิจเจริญสุข (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติในการทำงานที่ดี มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสอน

4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพในการทำงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพในการทำงานดี อาทิ มีปฏิภาณไหวพริบ มีความกระตือรือร้น มีการใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีการแสดงสีหน้าท่าทางที่เป็นมิตร ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง โดยอาจจะมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูง มีความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรต่อไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมชาย ประกิจเจริญสุข (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัด

สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในการทำงานที่ดี มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสอน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน PG 1-7 ระยะเวลาในการทำงานนานต่ำกว่า 6 ปี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรพยายามกระตุ้นการมีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในทุกช่วงอายุงาน ให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้กัน ถ่ายทอดงานกันจากผู้ที่ มีประสบการณ์มากกว่าสู่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า อาทิ เช่น โครงการ (KM) Knowledge Manangement จัดกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานร่วมกัน การทำงาน อย่างมีความสุข เป็นต้น เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมในการทำงานที่ ดีกว่ากลุ่มอายุน้อย

2. องค์กรควรปรับวิธีการพิจารณาพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งให้เกิดความยุติธรรมและ เป็นธรรมให้มากที่สุด รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจไม่ให้พนักงานเกิดความท้อแท้ หดหู่ และรู้สึกน้อยใจ เมื่อไม่ได้รับการส่งเสริมการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงานในด้านความต้องการความเติบโต โดยเฉพาะเรื่องความก้าวหน้าและ การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ผู้บริหารควร Openness เปิดใจกว้างรับฟังและเคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เปิด โอกาสให้พนักงานได้มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานที่เกี่ยวข้อง กับองค์กร เรื่องสิทธิสวัสดิการด้านต่าง ๆ ควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมระดมความคิดเห็นได้ใน ระดับหนึ่ง ทั้งนี้ การให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ อาจจะนำมาซึ่งวิธีการ หรือ แนวทางในการ พัฒนาอย่างกว้างขวางมากขึ้น เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการทำงาน ในด้าน แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะในประเด็นการสามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่าง อิสระ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

4. หน่วยงานควรส่งเสริมการฝึกอบรมทักษะความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น เน้นการอบรมและ การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน ทั้งนี้เพื่อที่พนักงานจะได้นำ ความรู้ที่ได้จากการอบรมต่าง ๆ มาพัฒนากระบวนการทำงานของตนเอง และส่งผลให้องค์กรมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน ในประเด็นการ มีความรู้รอบตัว พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยสุด

5. ควรมุ่งเน้นในการแก้ไขวิธีการประเมินพนักงานให้เกิดความยุติธรรมมากที่สุด มุ่งเน้นการประเมินจากผลงาน มากกว่า การใช้ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นในงาน รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมในการทำงาน ในประเด็นโอกาสก้าวหน้าสู่ตำแหน่ง พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยสุด ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นความพึงพอใจในงาน ที่พบว่า เรื่องความก้าวหน้าในงานมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. ควรมีการส่งเสริมสวัสดิการหรือสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการอยู่รอด โดยเน้นสวัสดิการ โบนัส การเพิ่มขึ้นเพิ่มเงินเดือนหรือสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอด อาทิ สวัสดิการเรื่องค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ควรเน้นกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรและเกิดความสามัคคีในองค์กรขึ้น ส่วนด้านความต้องการความเติบโต ควรมุ่งกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานให้เด่นชัด ทำงานโดยมีแรงจูงใจที่จะก้าวหน้า ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

7. ควรมีการปรับทัศนคติในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น โดยอาจจะมุ่งเน้นในด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในงาน เน้นการส่งไปฝึกอบรม รวมทั้ง พยายามสร้างความรู้สึกลงในแง่บวกทำให้เกิดขึ้นกับพนักงานในทุกระดับ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

8. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกภาพในการทำงานที่ดี โดยสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำงาน ไม่ให้มางานสายหรือขาดงานบ่อย โดยอาจจะเพิ่มเรื่องแรงจูงใจสำหรับพนักงานที่มีพฤติกรรมในการทำงานดีเด่น อาทิ การให้รางวัลแก่พนักงานที่ไม่เคยมาสาย ไม่เคยขาดงานในรอบปี การโหวตพนักงานดีเด่นจากเสียงโหวตจากพนักงานทุกคน โดยจากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในแต่ละฝ่ายในบริษัทเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงได้ตรงจุด และตรงฝ่ายงานมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานโดยแยกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อได้พัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- โกมุท จีวัลย์.(2546).*ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด สารานิพนธ์* บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีกร โชติดี. (2541) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อวิชาชีพครูของนักศึกษาคณะ* *เศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม*. *ปริญญาานิพนธ์* กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เชิดศักดิ์ โฉวาสินธุ์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*.กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงฤดี ชั่วขำ. (2540). *ทัศนคติต่อการจัดการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัด นครราชสีมา*.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545). *การจัดการองค์การ*.กรุงเทพฯ.
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร.(2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหาร* *ทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา:ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรด เซ็นเตอร์*.สารานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ)กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน (2540). *พฤติกรรมองค์การ*.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- ธนวรินทร์ พัฒนาครู.(2546).*อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน* *ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*.สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ*.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พีระพัสนา.

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และ คนอื่น ๆ. (2527). *รูปแบบการพัฒนาทัศนคติต่อการประหยัด*

พลังงาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์.

พรพรรณ อุ่นจันทร์.(2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน*

อุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.วิทยานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยา)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *เอกสารการสอบชุดวิชาของค์การและการจัดการ*

หน่วยที่ 9-15.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัจฉรี โอสถานนนท์. (2539). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู โรงเรียน*

สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาพิเศษ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

รัชณี สังข์สุวรรณ.(2547).*ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนัก*

บริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร.สารานิพนธ์

กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :

วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร..* กรุงเทพฯ : บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ศักดิ์ชัย นิรัฐทวิ (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด.(พัฒนาศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ:บริษัทวีระฟิล์มและไซ

เท็กซ์ จำกัด.

สมชาย ประกิตเจริญสุข.(2547).*ปัจจัยที่มีผลกระทบต้อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการ*

สอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

สิริรัตน์ สวสม.(2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬา*

แห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.สารานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

สุพิน เกชาคุปต์. (2539). *พฤติกรรมองค์กรความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*.

กรุงเทพฯ :งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เสาวภาคย์ ดีวาจา.(2528).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของ บริษัทเอกชน.วิทยานิพนธ์.(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- อักรินทร์ พาทเสวด (2546).ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Allport, Garden W. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York : John Willey and Sons.
- A.F.C.Wallace,(1970).*Culture and Personality*.p.6-7.New York:Random House.
- G.W. Allport, Personality. (1937). *A Psychological Interpretation*. P.48. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Herzberg, Frederick. and others. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Hilgard, E.R. (1962). *Introduction of Psychology*. 3rd ed. New York : Harcourt Brace and Word Inc.
- Judith R. Gordon. (1991). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior*. P.84. Boston : Allyn and Bacon.
- Katz, Deniel ;& Kahn, Robert L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2nd ed. New York : John Wiley & Son.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
โครงการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

โครงการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับลักษณะของท่าน ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 20 ปี – 29 ปี

() 2.2 30 ปี – 39 ปี

() 2.3 40 ปี – 49 ปี

() 2.4 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 3.1 โสด

() 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

() 3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 4.2 ปริญญาตรี

() 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

() 5.1 PG 1-7

() 5.2 PG 8-11

() 5.3 PG 12 up

6. ระยะเวลาในการทำงาน

() 6.1 1 ปี - 6 ปี

() 6.2 7 ปี - 12 ปี

() 6.3 13 ปี - 18 ปี

() 6.4 19 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
	ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด					
1.	ความเป็นระเบียบและความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน					
2.	อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน					
3.	ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน					
4.	ความเหมาะสมของสวัสดิการกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
	ด้านความต้องการความสัมพันธ์					
5.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
6.	ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
7.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานกับผู้บริหารได้					
	ด้านความต้องการความเติบโต					
8.	ท่านเป็นผู้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง					
9.	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
10.	การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร					
11.	ได้รับการยอมรับจาก บุคคลในองค์กร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน

บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ทัศนคติในการทำงาน
ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน	
1. ท่านมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	เสมอ ไม่เคย 5 4 3 2 1
2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เสมอ ไม่เคย 5 4 3 2 1
3. งานที่ท่านอยู่มีความสำคัญ มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถ	มาก น้อย 5 4 3 2 1
4. งานที่ท่านแสดงความสามารถอย่างเต็มที่	มาก น้อย 5 4 3 2 1
ด้านความรู้สึกในงาน	
5. ความรู้สึกในการทำงาน	มี เฉย ๆ ความสุข 5 4 3 2 1
6. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร	ภูมิใจ ไม่ 5 4 3 2 1 ภูมิใจ
7. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลปฏิบัติงานถูกต้องทันเวลา	ทุกครั้ง บางครั้ง 5 4 3 2 1
ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม	
8. ท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	บ่อย ไม่เคย 5 4 3 2 1
9. ท่านยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน	เสมอ ไม่เสมอ 5 4 3 2 1
10. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ	มาก น้อย 5 4 3 2 1

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	บุคลิกภาพในการทำงาน
1. ท่านใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข ปัญหาในการทำงาน	เสมอ น้อยครั้ง 5 4 3 2 1
2. ท่านมีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี	มาก น้อย 5 4 3 2 1
3. ท่านมีความกระตือรือร้นใน การทำงาน	ทุกครั้ง นาน ๆ 5 4 3 2 1 ครั้ง
4. ท่านแต่งกายที่เหมาะสม	เสมอ บางครั้ง 5 4 3 2 1
5. ท่านใช้คำพูดเหมาะสมกับ บุคคลและถูกกาลเทศะ	เสมอ นาน ๆ 5 4 3 2 1 ครั้ง
6. ท่านแสดงสีหน้าเป็นมิตร กับทุกคน	ทุกครั้ง นาน ๆ 5 4 3 2 1 ครั้ง

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	พฤติกรรมในการทำงาน
1.ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	เสมอ น้อยครั้ง 5 4 3 2 1
2.การขาดงานของท่าน	ไม่เคย บ่อยครั้ง 5 4 3 2 1
3.ท่านร่วมกิจกรรมนันทนาการ กับองค์กร	เสมอ น้อยครั้ง 5 4 3 2 1
4.ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	มาก น้อย 5 4 3 2 1
5.ท่านรู้สึกท้อถอยในการทำงาน	ไม่เคย บ่อยครั้ง 5 4 3 2 1
6.ท่านมีความพึงพอใจโดยรวม ในงานที่ทำ	พึงพอใจ ไม่พึง พอใจ 5 4 3 2 1
7.ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับ องค์กรต่อไปหรือไม่	ทำต่อไป.....ไม่ทำต่ออย่างแน่นอน 5 4 3 2 1

*****ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม*****

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/86๘๘

วันที่ ๒3 กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอุไรวรรณ นุญวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เทเลอิน โฟมีเดีย จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภัทรี กุสิษฐ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เทเลอิน โฟมีเดีย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุไรวรรณ นุญวรรณ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศษ 0519.12/ 8601



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวอุไรวรรณ บุญวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟมี้เดีย จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริภูตะดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เทเลอินโฟมี้เดีย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอุไรวรรณ บุญวรรณ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-083-5995

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร

กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอุไรวรรณ บุญวรรณ
วันเดือนปีเกิด	26 เมษายน 2501
สถานที่เกิด	จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	195 ซอย 29 หมู่บ้านเศรษฐกิจ หลักสอง หนองแขม กทม 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Production Controller
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน) 1126/2 อาคารวานิช 2 มักกะสัน ราชเทวี กทม 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	คหกรรมศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2546	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ