

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอนุสรรา สรรพอุดม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.394

๑23421

5.3

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
๒ ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด

ศึกษาปัจจัยจูงใจต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด
ปี ๒๕๒๐
Thani Du

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม
๒

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547

h 252035

7 ก.ย. 2547

นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 213 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ และการหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท อายุอยู่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่า ระดับความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความสนใจที่อยู่ในระดับสูงได้น้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความสนใจที่อยู่ในระดับสูงปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

โดยสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และ แผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. โอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**MOTIVATION FACTORS INFLUENCING EMPLOYEES' BEHAVIOR
IN DCOMPUTER COMPANY LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MISS ANUSARA SUPPAUDOM**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
May 2547**

Anusara Suppaudom (2004). *Motivation factors influencing employees' behavior in dcomputer company limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purposes of this research are to find out the degree of motivation factors that affect working performance of employees in the organization which consist of benefit, job description, success opportunity, working environment and personnel relationship and find out working performance of employees in the organization. A questionnaire was used as a tool to collect the data. The questionnaires were distributed to 213 members of employees at dcomputer company limited. The data are analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (F-test) and the multiple comparison to test least significant different (LSD) and Pearson's Product Moment Correlation.

The results of this research showed that most of the samples are female, single, have highest education level bachelor's degree or higher, average monthly of income is Bath 10,000 -19,999, age is below or equal 30 years old and the department that were in the survey most is sale department. The result of motivation factors showed that the overall motivation factors are at moderate level and when analyzed the level motivation factors in each aspect showed that motivation factors in low level is benefit. On the other hand, job description, success opportunity, working environment and personnel relationship are at moderate level. Employees working performance are at moderate level

Therefore, the results of the hypothesis testing can be concluded that:

1. Difference in gender, age, education level, income, marital status and department have no affect on employees' working performance.
2. Benefits have no relationship with employees' working performance.
3. Job descriptions have no relationship with employees' working performance.
4. Success opportunities have no relationship with employees' working performance.
5. Working environment have no relationship with employees' working performance.
6. Personnel relationships have no relationship with employees' working performance.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
(อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธาน

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านตั้งแต่ อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ และพนักงานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ สมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนคอยให้กำลังใจและคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี

อนุสรฯ สรรพอุดม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	9
	สมมติฐานในการศึกษาวิจัย.....	10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	ความหมายของแรงจูงใจ.....	11
	ประเภทของแรงจูงใจ.....	13
	ภูมิหลัง และแนวโน้มของแรงจูงใจ.....	13
	แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	15
	รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์.....	23
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม.....	24
	พฤติกรรมและการจูงใจ.....	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	29
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	66
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	69
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	75
 บรรณานุกรม.....	 77
 ภาคผนวก.....	 78
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	79
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	85
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 88

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละแผนก.....	5
2	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก.....	20
3	ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละแผนก.....	31
4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน.....	40
5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน.....	40
6	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน.....	41
7	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน...	41
8	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	42
9	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรสของพนักงาน.....	43
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	43
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการใน การปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	44
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจด้านลักษณะงานในการปฏิบัติ งานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	45
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจด้านโอกาสในความก้าวหน้าใน การปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	46
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ งานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	47
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยมุ่งใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	48
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์.....	49
17	แสดงการเปรียบเทียบเพศของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	50
18	แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	51
19	แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	52
20	แสดงการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติ งาน.....	53
21	แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	54
22	แสดงการเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อความพฤติกรรมในการปฏิบัติ งาน.....	55
23	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน.....	56
24	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานเป็นรายข้อ.....	57

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	58
26	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็น รายชื่อ.....	59
27	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติ งาน.....	60
28	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติ งานเป็นรายชื่อ.....	61
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติกับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน.....	62
30	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ.....	63
31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน.....	64
32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ.....	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	9
2 ธรรมชาติการจูงใจ.....	12
3 แสดงทฤษฎีจูงใจ EGR ของ Alderfer.....	16
4 การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยเฮอร์ซเบิร์ก.....	20
5 ทฤษฎี Douglas McGregor.....	22
6 ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการจัดการ (Method) โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด “ทรัพยากรบุคคล” ซึ่งจะมีส่วนผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนาการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต ทั้งนี้ขั้นตอนของการบริหารต้องอาศัยบุคคลที่ต้องมีความรู้ และความเข้าใจถึงหลักการจัดการ เสริมสร้างการดูแลเอาใจใส่ให้บุคคลให้มีปริมาณเพียงพอกับการบริหารงาน ตลอดจนดำรงรักษาพนักงานทุกคนได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ วิธีการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ดีที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในแง่ที่ดีและไม่ดี

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารในแต่ละแผนกจะทำหน้าที่รับผิดชอบงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือก สัมภาษณ์งาน ประเมินเทคนิคพนักงานใหม่ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการพัฒนาบุคลากร และให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามในทุกๆ องค์การย่อมต้องเกิดปัญหาขึ้น คือ ปัญหาการลาออกของพนักงานมีอัตราการลาออกสูง ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ และปัญหาเรื่องการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่วนใหญ่สาเหตุเกิดจากเรื่องของค่าตอบแทน และสวัสดิการ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร เรื่องโอกาสการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเรื่องของสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือก และการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ และยังส่งผลกระทบต่อผลประกอบการขององค์การด้วย ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านี้ย่อมทำให้บริษัทมีต้นทุนในการสรรหา และฝึกอบรมบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการขององค์การด้วย เนื่องจากลูกค้าย่อมต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรในองค์กรซึ่งต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจธุรกิจตนเป็นอย่างดี ตลอดจนความต้องการที่จะให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือแนะนำในการปรับปรุง และพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น

ดังนั้น องค์การจึงต้องค้นหาวิถีวิธีที่จะดึงเอาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด จึงพบว่าหลายองค์การได้พยายามจัดสรรผลตอบแทน สวัสดิการ ค่าจ้าง โบนัส และสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมถึงการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และทำให้ประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญเติบโตมากขึ้น ตัวแปรหนึ่งที่สำคัญที่ต้องใช้ควบคู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งบริษัท ดิคอมพิวเตอร์ก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ทำธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีเป้าหมายที่สำคัญคือการเพิ่มยอดขายเป็น 4350 ล้านบาทในปี 2546 โดยเพิ่มขึ้น 40% เมื่อเทียบกับปีก่อน อันนำมาซึ่งผลกำไรจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจการจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน ผู้วิจัยเห็นว่าทางบริษัท ดิคอมพิวเตอร์ไม่ได้มอง

ด้านการตลาดเป็นสำคัญเหมือนคู่แข่งรายอื่น เพราะเห็นว่าสิ่งนี้จะไม่สามารถสร้างความแตกต่างในเรื่องของยอดขายได้มากนัก เพราะเกือบทุกบริษัทมีความสามารถในการตลาดที่ไม่แตกต่างกัน หรืออาจจะพูดได้ว่าคล้ายคลึงกัน ตัวอย่างเช่น ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ยังไม่เป็นส่วนสำคัญที่สุดของบริษัท ดีคอมพิวเตอร์เล็งเห็น ทางบริษัท ดีคอมพิวเตอร์กับมองเห็นความสำคัญซึ่งแตกต่างจากคู่แข่ง บริษัท ดีคอมพิวเตอร์กลับเน้นกลยุทธ์ด้านการจัดการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ เพราะถ้าพนักงานทุกคนในบริษัทมุ่งมั่น ท่วมเท และตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก็ย่อมทำให้บริษัทเจริญเติบโต และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้น กำไรก็สูงขึ้นด้วย ความสำคัญทางด้านการจัดการนี้ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น และในทางเดียวกันเมื่อต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานให้ได้ผลตามที่บริษัทวางไว้ ก็ย่อมต้องมีสิ่งสูงใจให้กับพนักงานเพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานด้วย แต่เมื่อเรามองจะเห็นว่าพนักงานแต่ละคนมีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน ความคิด ความเข้าใจก็ไม่เหมือนกัน ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เข้าใจถึงความสำคัญ และปัญหาในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และสิ่งที่บุคลากรต้องการให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน ทั้งนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ "ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดีคอมพิวเตอร์" เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากร ปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง เพราะเหตุผลใด พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ขาดความชำนาญ สาเหตุอาจมาจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีเพียงพอหรือไม่ ส่งผลให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เท่าที่ควร อัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีมากขึ้น เนื่องจากคำตอบแทนที่พนักงานเห็นว่าไม่คุ้มค่าหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งปัญหา และสาเหตุเหล่านี้ผู้วิจัยจึงจัดทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรนำผลการศึกษาวินิจฉัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์จะมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร
2. จากผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
3. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์กร และด้านการบริหารบุคลากร
4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2546 โดยมีพนักงานที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 408 คน ประกอบด้วย 10 แผนก ดังนี้

1. แผนกขาย	85	คน
2. แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด	52	คน
3. แผนกคอมพิวเตอร์	28	คน
4. แผนกธุรการ	19	คน
5. แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	คน
6. แผนกทรัพยากรบุคคล	14	คน
7. แผนกบริการ	34	คน

8. แผนกจัดส่ง	50	คน
9. แผนกคลังสินค้า	35	คน
10.แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	32	คน

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษารั้งนี้ จำนวน 408 คน

กลุ่มตัวอย่าง

คัดเลือกโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แยกตามแผนกต่างๆ โดยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร TARO YAMANE (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543:88) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{408}{1 + 408(0.05)^2} \\
 &= 202
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(n) เท่ากับ 202 ตัวอย่าง และได้มีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถาม ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามให้ครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 11 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในส่วนนี้ เท่ากับ 213 ตัวอย่าง สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรน้อยกว่า 20 ตัวอย่าง ซึ่งจะอยู่ในแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกทรัพยากรบุคคล	14	คน
แผนกธุรการ	19	คน

รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ทั้งสิ้น จำนวน 33 ตัวอย่าง โดยเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ทั้งหมด

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรมากกว่า 20 ตัวอย่าง ซึ่งจะอยู่ในแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกขาย	85	คน
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด	52	คน
แผนกคอมพิวเตอร์	28	คน
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	คน
แผนกบริการ	34	คน

แผนกจัดส่ง	50	คน
แผนกคลังสินค้า	35	คน
แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	32	คน

รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ จำนวน 180 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละลำดับชั้น โดยใช้วิธีคำนวณแบบการหาสัดส่วนอย่างง่าย (Proportionate Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 : ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละแผนก

แผนก	จำนวนประชากรทั้งหมด(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกขาย	85	41
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์ & การตลาด	52	25
แผนกคอมพิวเตอร์	28	14
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	28
แผนกบริการ	34	16
แผนกจัดส่ง	50	24
แผนกคลังสินค้า	35	17
แผนกวิจัย & พัฒนาเทคนิค	32	15
	<u>375</u>	<u>180</u>

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ จะนำกลุ่มตัวอย่างที่1 จำนวน 33 ตัวอย่าง นำมารวมเข้ากับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จำนวน 180 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 213 ตัวอย่าง

★ ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

- 1.1.1. เพศ
- 1.1.2. อายุ
- 1.1.3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.1.4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.1.5. แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่
- 1.1.6. สถานภาพสมรส

1.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

- 1.2.1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ /
- 1.2.2. ด้านลักษณะงาน /
- 1.2.3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า /
- 1.2.4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน /
- 1.2.5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล /

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการทำงาน แผนก และสถานภาพสมรส ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
2. เพศ หมายถึง รูปที่แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ เป็นหญิง หรือ ชาย
3. อายุ หมายถึง จำนวนเต็มปีบริบูรณ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสองสูงสุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน โดยรวมเงินเดือน และเงินพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
6. แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ หมายถึง หน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์นั้น จัดอยู่ในสายงานใด
7. สถานภาพสมรส หมายถึง ฐานะทางสังคมเกี่ยวกับการมีคู่ครอง หรือการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นสามี ภรรยา
8. พนักงานในองค์กร หมายถึง ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรทั้งที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในองค์กรตามบทบาทหน้าที่ต่างๆ
9. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้มีด้านต่างๆดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีการเพิ่ม หรือ ลดตามสภาพเศรษฐกิจ และรายได้ขององค์กร รวมถึงการมีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ หรือผลปฏิบัติงานของพนักงานด้วย
11. ลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัด และความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน รวมถึงการมีอิสระในการวางแผนทำงานด้วย

12. การมีโอกาสดำรงตำแหน่ง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ซึ่งได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสดำรงตำแหน่ง หรือเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

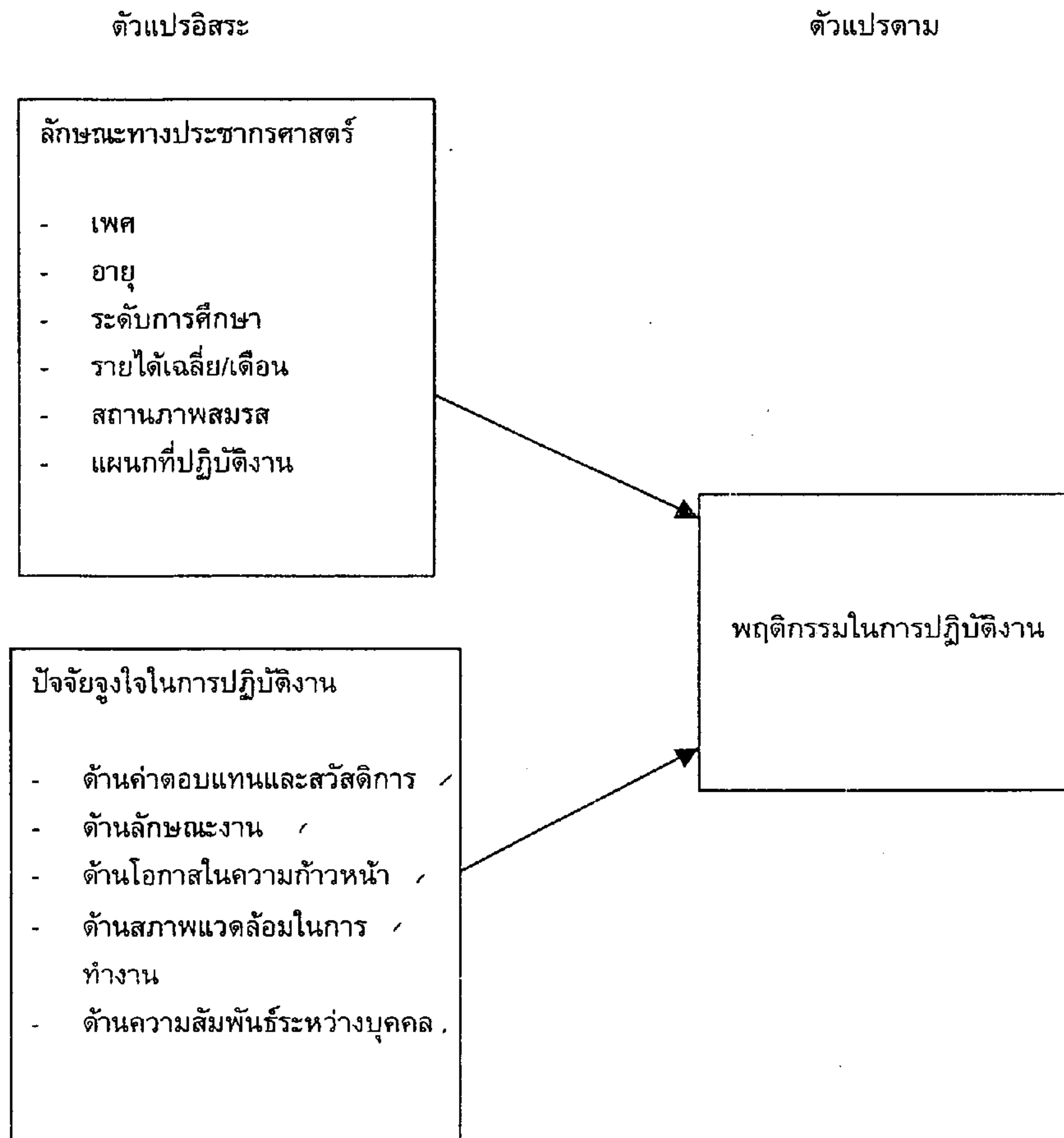
13. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

14. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความร่วมมือ ได้รับความช่วยเหลือ หรือการให้ความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการเอาใจใส่ ได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา

15. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำ รวมถึงพฤติกรรมภายใน เช่น จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ทำงานอยู่ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร ความต้องการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่ และการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร ของพนักงานในบริษัทดีคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์” กรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐาน

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
10. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
11. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์” เป็นการศึกษาถึงระดับพฤติกรรม และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายของแรงจูงใจ
2. ประเภทของแรงจูงใจ
3. ภูมิหลัง และแนวโน้มของแรงจูงใจ
4. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
5. รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
7. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และแรงจูงใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจเป็นคำศัพท์ทั่ว ๆ ไปที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับคำต่อไปนี้ ได้แก่ แรงขับ (Drives) ความอยาก (Desires) ความต้องการ (Needs) และความปรารถนา (Wishes)

ความหมายของการจูงใจในลักษณะง่าย ๆ ก็คือ การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment)

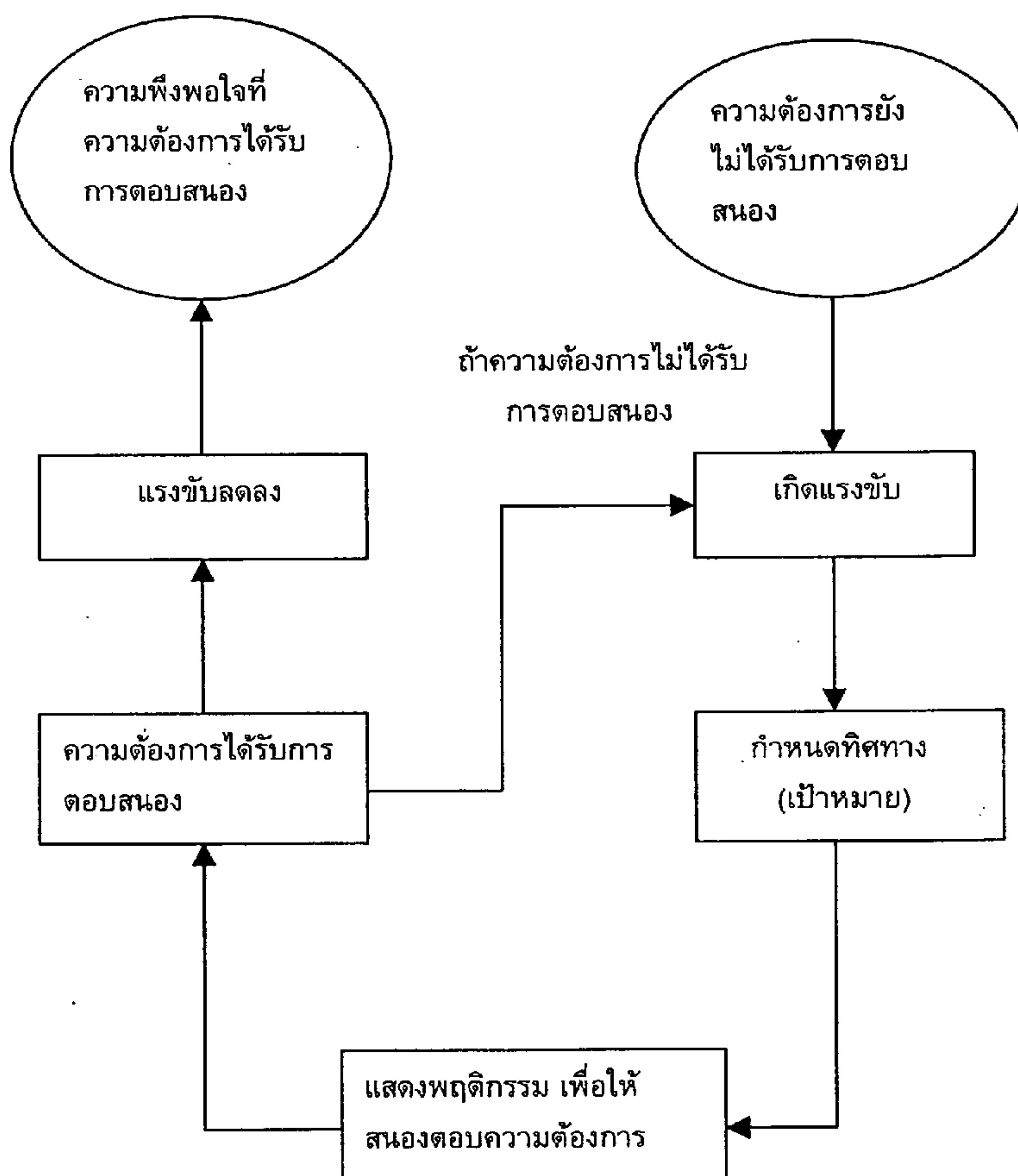
มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2526)

การจูงใจเป็นความตั้งใจที่จะนำความพยายามของบุคคลไปสู่เป้าหมายขององค์การ กล่าวได้ว่า เป้าหมายการจูงใจสมาชิกในองค์การก็คือ การจัดบรรยากาศท้าทายการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปผู้จัดการจะจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ตามความคาดหวังที่สามารถจะสนองความพึงพอใจ แรงขับ และความอยากซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตนไปในทิศทางที่เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา

การบริหารงาน สมัยดั้งเดิมจะใช้รางวัล เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน ความมั่นคงในงานเงื่อนไขการทำงานที่ดี หรือการลงโทษ ได้แก่ การให้ออก การลดขั้น มาเป็นตัวจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สำหรับการบริหารงานในยุคปัจจุบันไม่สามารถใช้เพียงค่าตอบแทนผลประโยชน์ต่าง ๆ หรือสภาพการทำงาน มาส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการจูงใจเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้จัดการต้องแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมพนักงานในองค์การดำเนินการรับผิดชอบที่จะพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดเป็นพลังที่พร้อมจะปฏิบัติงานในตัวพนักงานทุกคน กล่าวได้ว่าภารกิจสำคัญยิ่งของผู้จัดการคือ การสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การอุทิศตนสร้างผลผลิตให้แก่องค์การ

ธรรมชาติของการจูงใจ

การจูงใจมีธรรมชาติตามกระบวนการ ดังรูป



ภาพประกอบ2 : ธรรมชาติการจูงใจ (อ้างใน รศ.ดร.พะยอม วงศ์สารศรี 2542:212)

จากรูป เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับขึ้น แรงขับที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือตั้งเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้สนองความต้องการ เมื่อสามารถสนองความต้องการได้แล้ว แรงขับจะลดลง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะวนเข้าสู่การเกิดแรงขับอีกครั้ง และดำเนินต่อไปเป็นกระบวนการเรื่อยไปจนสู่ความพึงพอใจ

จากลักษณะดังกล่าวเมื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเข้าใจเรื่องการจูงใจดีขึ้นก็คือ ถ้ามนุษย์มีความต้องการสิ่งใดจะพยายามผลักดันตนเองให้ได้รับการสนองตอบความต้องการนั้น ๆ นั้นแสดงว่าบุคคลผู้นั้นเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจ ธรรมชาติของการจูงใจจะเกิดเป็นกระบวนการต่อเนื่องตราบเท่าที่มนุษย์ยังดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใด ๆ ทุกระดับ การจูงประเภทนี้มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคนเราทุกคนมีความต้องการและความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งจะเกิดผลคือความสบายใจ ความพอใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

1.2 ความสนใจพิเศษ (Special interest) ถ้าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสนใจสิ่งใดเป็นพิเศษจะมีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ในอันเวลารวดเร็ว

1.3 ทศคติหรือเจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจัดเป็นการจูงใจภายในที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน จะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกเพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นการจูงใจภายนอกได้แก่เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล ความก้าวหน้า และเครื่องล่อต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

การจูงใจ : ภูมิหลังและแนวโน้ม

การจูงใจ : ภูมิหลังและแนวโน้ม (Motivation : Background and trends) การแข่งขันเพื่อเน้นความเจริญเติบโตในการจ่ายค่าตอบแทนโดยใช้เกณฑ์ผลปฏิบัติงาน (Performance-Based) คือการลดต้นทุน (Cutting cost) การจัดโครงสร้างใหม่ (Restructuring) และการผลักดันผลปฏิบัติงาน (Boosting performance) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมาใช้ในการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน การเน้นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานยังเป็นรากฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ และแผนงานสร้างความผูกพันของพนักงาน การปฏิบัติดังกล่าวทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเสมือนหุ้นส่วน จึงปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้

ประเภทของแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ (Type of incentive plans) สิ่งจูงใจที่น่าเสนอเพิ่มเติมจากค่าจ้างหรือเงินเดือน โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน (Byars and Rue. 1997 : 320) หรือเป็นสิ่งที่กระตุ้นจากภายในร่างกายหรือสิ่งจูงใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอกให้เกิดความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ มีดังนี้

1. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล (Individual incentive programs) เป็นแผนงานที่จูงใจให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานโดยสัมพันธ์กับรายได้ที่เพิ่มขึ้นที่เหนือกว่าฐานของเงินเดือนที่ให้แกพนักงานแต่ละคน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานเฉพาะ โดยจะมีการจ่ายเงินเพิ่มขึ้นในรูปของโบนัสเมื่อปฏิบัติงานถึงจุดที่ตั้งไว้ (Spot bonuses) เพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานเป็นรายบุคคลสำหรับการทำงานสำเร็จ
2. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจเป็นกลุ่ม (Group incentive programs) เป็นแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล แต่จ่ายค่าตอบแทนมากกว่าฐานของเงินเดือนแก่สมาชิกทั้งหมดของทีม เมื่อกลุ่มและทีมทำงานร่วมกันถึงมาตรฐานเฉพาะสำหรับผลการปฏิบัติงาน การผลิต หรือพฤติกรรมอื่นที่เกี่ยวกับงานที่ตั้งไว้
3. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลกำไร (Profit sharing plans) เป็นแผนงานของบริษัทที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกำไร โดยทั่วไปถือเกณฑ์ผลกำไรต่อปีเป็นความสามารถสร้างกำไรขององค์กร ซึ่งบริษัทที่แสวงหากำไรจำนวนมากนิยมใช้กลยุทธ์นี้
4. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Gains sharing programs) เป็นแผนการจูงใจซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งหมดในการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านผลผลิตของบริษัทร่วมกัน มีผลทำให้เกิดการประหยัดต้นทุน โดยมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและบริษัท รวมถึงการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล (Developing effective incentive plans) การกำหนดแผนจูงใจจะใช้ในกรณี ดังนี้

1. หน่วยของผลผลิตจะต้องสามารถวัดได้
 2. อธิบายความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างความพยายามของพนักงานกับปริมาณผลผลิตได้
 3. งานต้องเป็นมาตรฐานการไหลของงานต้องเป็นไปตามปกติและความล่าช้าต้องน้อยหรือคงที่
 4. คุณภาพต้องสำคัญน้อยกว่าปริมาณหรือถ้าคุณภาพมีความสำคัญต้องง่ายที่จะวัดและควบคุม
 5. สภาพการแข่งขันจำเป็นต้องมีหน่วยต้นทุนด้านแรงงานที่มีความแน่นอนหรือคงที่
- ข้อควรพิจารณาที่ใช้เพื่อสร้างแผนสิ่งจูงใจ มีดังนี้
1. ต้องแน่ใจว่าความพยายามและรางวัลมีความเกี่ยวพันกันโดยตรงต่อกัน แผนการจูงใจควรให้รางวัลกับพนักงานสัดส่วนความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต โดยพนักงานต้องรับรู้ว่าเขาสามารถที่จะทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการ ซึ่งองค์กรจะต้องจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และการฝึกอบรมที่จำเป็นให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม
 2. ทำให้แผนการจ่ายค่าตอบแทนง่ายต่อการทำความเข้าใจและการคำนวณของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะได้รับรางวัลในระดับต่างๆตามความสามารถ
 3. กำหนดมาตรฐานที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานเฉพาะในแต่ละงานไว้ล่วงหน้า
 4. มีการรับประกันมาตรฐาน ทำมาตรฐานให้เหมือนเป็นสัญญาับพนักงาน
 5. รับประกันอัตราชั่วโมงการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในบริษัท ซึ่งพนักงานจะสามารถรู้ถึงอัตราขั้นต่ำของค่าตอบแทนที่เขาควรจะได้รับ
 6. วางแผนช่วยเหลือกลุ่มงานก่อนการเริ่มต้นการปฏิบัติงาน

แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

คิริวรรณ และคณะ (2545:312-313) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นของความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างของความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือ 3 ประเภท

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs(E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs(R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบไปด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs(G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ซึ่งเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ และยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของความถดถอยตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการ และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น หรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลง หรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

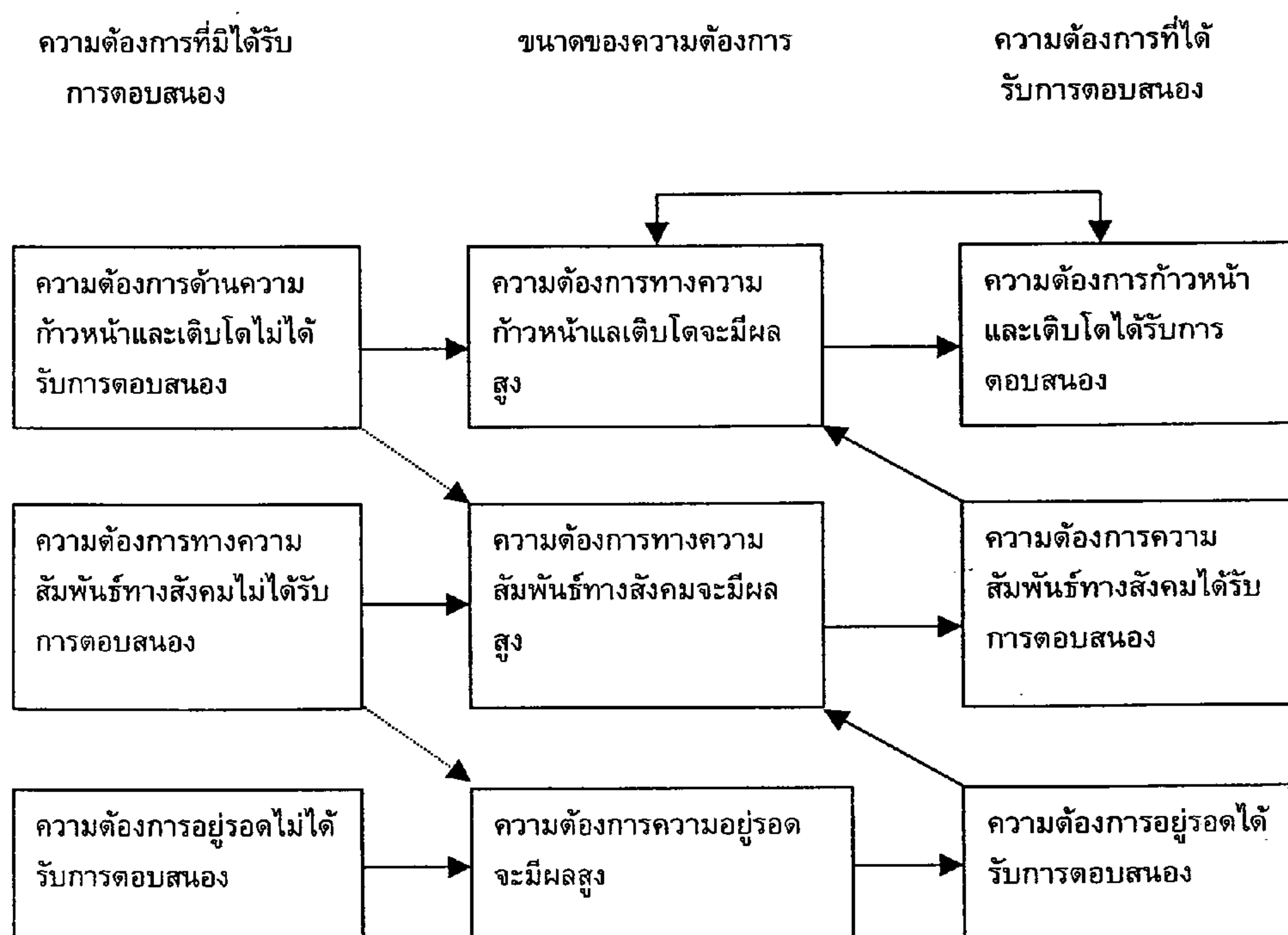
ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้นความต้องการเงินเดือนมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็ต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อน ร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการ

ประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีแนวโน้มที่จะหันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)



_____ หมายถึง เส้นทางของการได้รับการตอบสนองความพอใจ และการก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูง

----- หมายถึง เส้นทางของการไม่ได้รับการตอบสนอง และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่ต่ำลง

ภาพประกอบ 3 : แสดงทฤษฎีจูงใจ EGR ของ Alderfer

(A.D.Sgilagyi and M.J.Wallace, Organizational Behavior and Performance.1980:114)

ลักษณะตามข้อสมมุติฐานและความสัมพันธ์แสดงให้เห็นดังภาพข้างต้น และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพกันเช่นนี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองประเภทความต้องการ ที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารที่สามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโตหรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ดังเช่นในภาพ ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation)

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

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุด ข้อสมมุติฐานดังกล่าวก็คือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ว่า ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มียุ่สิ้นสุดนับแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายกับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปจะตามมา

มาสโลว์เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจนี้ เขาได้เสนอลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ คือ "Hierarchy of Needs" มี 5 ขั้นซึ่งเรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (basic physiological survival needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (social needs) ซึ่งก็คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) ความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า (needs for self-esteem) และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (personal development or self-actualization) มาสโลว์ถือว่าความต้องการที่จัดเรียงนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้

หมายความว่าความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดขึ้นในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic needs or Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ปฏิจัยสี่ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จับใจมนุษย์ได้ เช่นมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อดอยากแล้ว ความต้องการของมนุษย์สิ่งแรกคือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงานก็จะสามารถสนองความต้องการขั้นนี้ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงและทางด้านความปลอดภัย (Security and safety needs) หลังจากที่ย่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความมั่นคง และความปลอดภัย เช่นมนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานต้องการให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ในรูปของค่ามันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยที่เราจะพบเห็นได้อยู่เสมอ ก็ได้แก่การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่คนงานได้รับรายได้ที่เพียงพอ สำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว คนงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตน และจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิมเขาก็อาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพจัดบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ความต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ดีการที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นเขาต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นักจิตวิทยาจะเข้าไปในรูปของความต้องการ ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้น สังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆให้ความรักความชอบพอตน หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการความยอมรับนับถือทางสังคม (Esteem or Status needs) ความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องของความสามารถและความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คนอื่นยอมรับนับถือ หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญหรือนับน้าถือตา เป็นต้น ความต้องการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2

ประเภท คือ 1)การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง และ 2)การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ(achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (independence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (confidence) และมีความอิสระ (freedom) ในองค์การธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น การที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามทำทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศ และเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งโดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นการเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-actualization) คือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นสูงสุดนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะต่างๆ อยากได้รับเลือกเป็นนายก หรืออยากประสบความสำเร็จในธุรกิจของตน หรืออยากช่วยเหลือทางสังคมเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

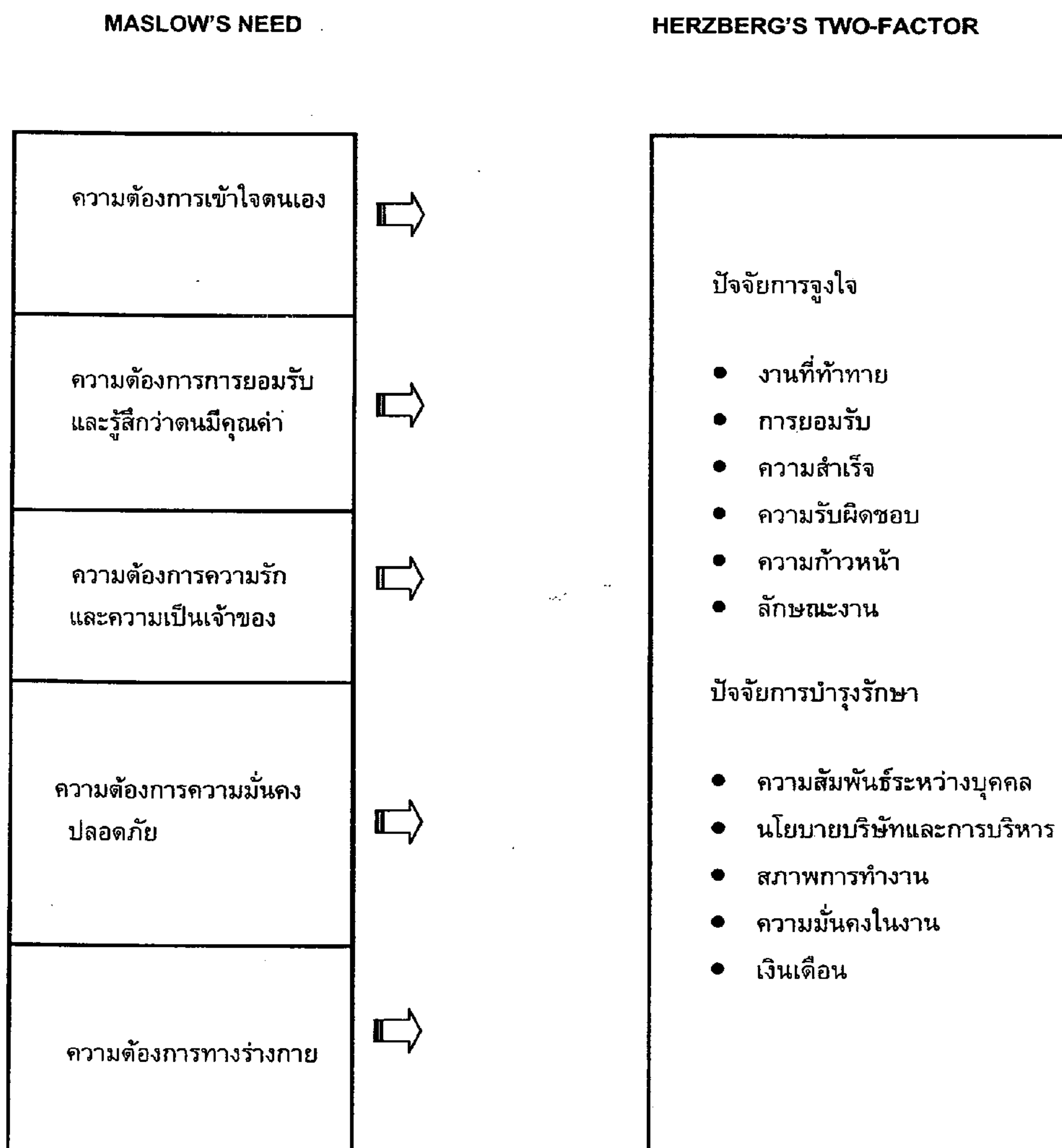
3. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้บางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ทฤษฎีกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง Herzberg ใช้คำว่า Motivator or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจใช้ภาษาอังกฤษว่า Hygiene or maintenance or dissatisfies ได้แก่ นโยบายบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

ตาราง 2 : ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Gordon and others, 1990)

ปัจจัยการจูงใจ (Motivators Factors (needs))		ปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors (needs))	
ความไม่พึงพอใจ	ความพึงพอใจในงาน	ความไม่พึงพอใจ	ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจ สิ่งแวดล้อม
[-----]		[-----]	
	• งานที่มีความหมายและงานที่ท้าทาย • การได้รับการยอมรับ • ความรู้สึกต่อความสำเร็จ • ความรับผิดชอบ • โอกาสความก้าวหน้า • ลักษณะของงาน		• การจ่ายค่าตอบแทน • สถานภาพ • ความมั่นคง • สภาพการทำงาน • ผลประโยชน์ • นโยบายการบริหาร • ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กพบว่า งานเป็นปัจจัยการจูงใจ ที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยบำรุงรักษา เป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ต้องการให้ไปเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น การกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจก็จะเป็นสิ่งที่ย่าง และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี



ภาพประกอบ 4 : การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลนแลนด์ (Mc Clelland's Motivation Theory)

แมคเคลนแลนด์ศึกษาความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement)
2. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power)
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation)

ถ้าผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถที่จะกำหนดงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

5. ทฤษฎีผลตอบแทนของ Mayo

จากการศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า "Hawthorne Studies" ได้เน้นให้เห็นว่า ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (non-monetary incentives) มีความสัมพันธ์ต่อพนักงานไม่แพ้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (monetary incentives) ซึ่งทำให้นักบริหารมุ่งสนใจไปถึงปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน (employee morale) จนกระทั่งปัจจุบันการวัดผลของการทำงานจากการพิจารณาขวัญของพนักงาน ได้กลายเป็นหลักยึดถือสำหรับการประเมินผลสำเร็จของการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่จะใช้จูงใจ มีดังนี้

1. เทคนิคการควบคุมคนงาน (Supervisory techniques) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

Positive Method แบบมีการเอาใจคนงาน พยายามจัดให้มีสภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เช่น วิธีการให้รางวัล หรือให้กำลังใจ จะช่วยให้พนักงานมีขวัญสูงขึ้น แต่ผลผลิตอาจจะไม่สูงขึ้นก็ได้ เพราะการให้เสรีภาพไปพนักงานก็จะเอาเปรียบ แต่ค่าใช้จ่ายสูง

Negative Method แบบไม่มีการเอาใจคน เป็นแบบบังคับ และขู่จะลงโทษในกรณีที่พฤติกรรมออกมาไม่ถูกต้อง ซึ่งอันนี้เป็นการควบคุมกิจกรรมของตัวมนุษย์ โดยการข่มขู่ที่จะลดโอกาสที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจของเขาให้น้อยลง เช่น หักเงินเดือน แบบนี้จะทำให้ขวัญของพนักงานต่ำลง องค์กรอาจจะยังไม่มีผลผลิตสูง แต่อาจจะสูงในระยะสั้น

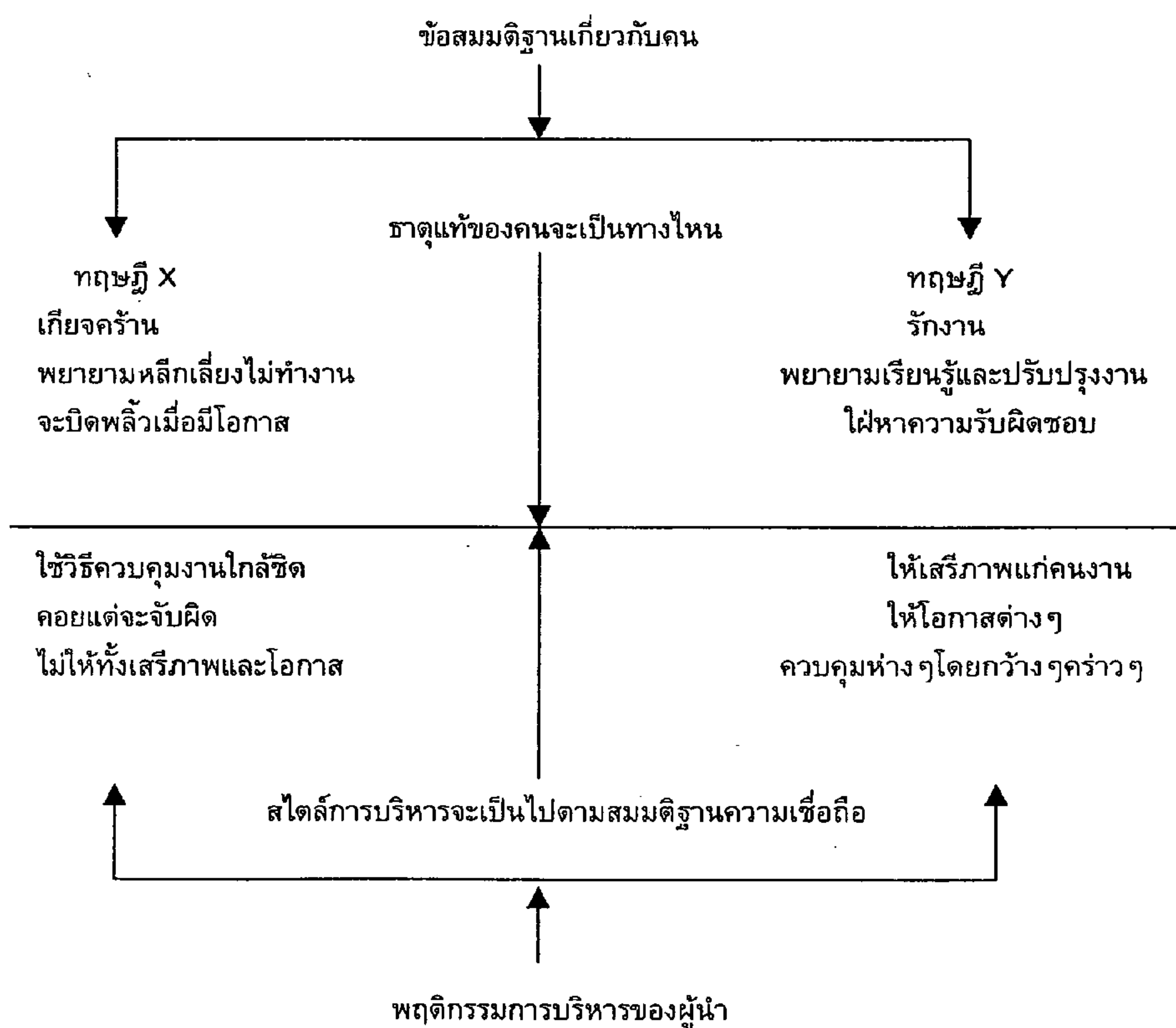
2. การใช้อำนาจหน้าที่ (Authority)

การใช้อำนาจหน้าที่ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นอยู่ในทุกกรณี และสามารถช่วยประกันให้ผลงานที่ออกมาจะได้ประสิทธิภาพ แต่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเกิดพฤติกรรมขัดแย้ง ต่อต้านเกิดขึ้น

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือสามารถตีเป็นเงินได้

6. ทฤษฎี Douglas McGregor

ได้สรุปข้อสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ "The Human Side Of Enterprise" ข้อสมมติฐานทั้ง 2 คือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงลักษณะของคนให้เห็นในสองทระคนะที่แตกต่างกันดังปรากฏในรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 5 : ทฤษฎี Douglas McGregor

Theory X

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน
2. เพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ (coerced) ควบคุม (controlled) กำกับ (directed) หรือข่มขู่ (threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ
3. คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากจะมีรับการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปไม่มีความกระตือรือร้น หรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคง เป็นสำคัญ

Theory Y

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปไม่ว่าจะรังเกียจ หรือไม่ชอบงานเสมอไป หากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
2. การควบคุม และการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้
3. การที่คนยินดีผูกมัดตัวเองต่องานขององค์กร จึงย่อมมีผลงานทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จในตัวของคนงานด้วย
4. ลักษณะของคนจะไม่เป็นไปตามที่กล่าวมา ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานที่จะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้น
5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ
6. จึงสรุปได้ว่าภายใต้ระบบในปัจจุบัน การที่ยังมิได้เข้าใจถึงลักษณะของคนที่แท้จริง จึงเป็นผลทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปโดยไม่ได้ผลเต็มที่

✓ รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Models)

มนุษย์มีพฤติกรรมที่ซับซ้อน การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและอำนวยความสะดวกต่อการจัดการ (Managerial behavior) เป็นอย่างยิ่ง

รูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ที่จะนำมากล่าวในที่นี้จะเน้นรูปแบบในลักษณะธรรมดา จนถึงรูปแบบที่มีลักษณะเชิงซ้อนมากขึ้น

Edgar H. Chein (Koontz and Wehrich. 1989, citing Edgar H. Chein) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ไว้ 4-ลักษณะ คือ

1. ทัศนคติด้านเหตุผล-เศรษฐกิจ (Rational economic assumptions) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานว่ามนุษย์จะถูกกระตุ้นด้วยเครื่องล่อทางเศรษฐกิจซึ่งเครื่องล่อเหล่านี้จะถูกควบคุมโดยองค์กร สมาชิกในองค์กรจะถูกมองเสมือนวัตถุที่ได้รับการปฏิบัติให้ทำงานตามคำบัญชาของหัวหน้า ขาดความกระตือรือร้นในตัวเอง ทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกกระตุ้นโดยองค์กรทั้งสิ้น
2. ทัศนคติทางสังคม (Social assumptions) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมมนุษย์เป็นไปตามแรงกระตุ้นตามความต้องการทางสังคม (Social needs) ให้มีความสำคัญกับพลังทางสังคมอันได้แก่ กลุ่มเพื่อนมากกว่าผู้จัดการในองค์กร
3. ทัศนคติด้านความเข้าใจตัวเอง (Self-actualizing assumptions) แนวความคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานของมนุษย์ที่มีลำดับความต้องการจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง คือความต้องการรู้จัก และเข้าใจตนเอง (Self-actualizing)
4. ทัศนคติด้านพฤติกรรมเชิงซ้อน (Complex assumption) Chien เป็นผู้เสนอรูปแบบพฤติกรรมแนวนี้ โดยมองว่ามนุษย์มีความซับซ้อน ตัวแปรและแรงจูงใจหลายๆประเภทที่ผสมผสานกันก่อรูปเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

Porter และคณะ ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ทรรศนะด้านเหตุผลหรือด้านอารมณ์ (Rational or emotional?) ถ้าบุคคลที่ยึดทรรศนะด้านเหตุผล (Rational view) จะดำเนินการรวบรวมและประเมินผลข้อมูลต่างๆ ผู้จัดการในทรรศนะนี้จะมุ่งพิจารณาเหตุผลเป็นหลัก ไม่สนใจความรู้สึก อารมณ์ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลที่ยึดทรรศนะด้านอารมณ์ (Emotion view) ก็จะทำให้ความสนใจต่อความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล และสิ่งอื่นที่ไม่สามารถควบคุมได้ ผู้จัดการในทรรศนะนี้จะมียุทธศาสตร์เหมือนจิตแพทย์สมัครเล่น (Play the role of amateur psychiatrist) พยายามที่จะศึกษาหาสาเหตุทางจิตที่ก่อรูปพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ

2. ทรรศนะด้านพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ (Behavioristic or phenomenological?) ถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านพฤติกรรม (Behavioristic view) จะมองว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมด้วยสิ่งแวดล้อม เน้นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และพฤติกรรมเชิงประจักษ์ที่ปรากฏออกมาให้เห็นเท่านั้น ผู้บริหารที่ยึดทรรศนะนี้มองว่าถ้าจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามปรารถนา คือ การแปรเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รอบตัว และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านปรากฏการณ์ (Phenomenological view) ก็จะมีมุมมองว่ามนุษย์มีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีโลกทัศน์ ค่านิยม อุดมการณ์เฉพาะตนตามสภาพวัฒนธรรมที่หล่อหลอมเขา ถ้าจะเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเข้าไปสัมผัสกับปรากฏการณ์ต่างๆ โดยตรง จะต้องใช้เวลาศึกษาแล้วให้ความหมายและวัฒนธรรมของบุคคลนั้นอธิบายพฤติกรรมของเขา

3. ทรรศนะด้านเศรษฐกิจหรือการเข้าใจตนเอง (Economic or self-actualizing?) ถ้าบุคคลยึดทรรศนะด้านเศรษฐกิจ (Economic view) จะให้ความสำคัญต่อบัจจัยเศรษฐกิจว่าเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน ผู้บริหารที่ยึดทรรศนะนี้มองว่าเงินเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอุทิศตนแก่องค์กรได้ แต่ถ้าผู้บริหารที่ยึดทรรศนะด้านการเข้าใจตนเอง (Self-actualizing view) จะมองว่ามนุษย์ต้องการเพิ่มสมรรถภาพของเขาไปตามความต้องการที่อยากพัฒนาตนเอง มุ่งใช้ศักยภาพของตนเอง ผู้บริหารที่ยึดทรรศนะนี้จะพยายามจัดสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคคลได้นำตนเอง (Self-direction) ไปสู่ความสามารถสูงสุดของเขา

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่างๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเอง และสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด หรือความรู้สึก

พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมปฏิกิริยา (Molecular behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักจะเป็นไปได้โดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตา การใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมาบกวน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแน่นอนในการทำกิจกรรมนั้น เช่น การศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักจะเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมี 2 ประเภท คือ

1. แรงกระตุ้นภายใน (Internal stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง

2. แรงกระตุ้นภายนอก (External stimulus) ได้แก่ แรงกระตุ้นที่มาจากภายนอก เช่น เวลาเกิดอัคคีภัย จะทำให้เกิดพฤติกรรมวิ่งหนีไฟ เมื่อเห็นสัตว์ร้ายต่าง ๆ จะเกิดพฤติกรรมให้หลบหลีกหนีสัตว์ร้ายเหล่านั้น

นอกจากแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้สรุปแรงจูงใจ และความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมจะต้องมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกระทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ขึ้น
2. พฤติกรรมต้องมีเป้าหมาย แต่พฤติกรรมอย่างเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจเหมือนกัน กล่าวคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจจะมีแรงจูงใจหลายอย่างก็ได้
3. เป้าหมายบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาก เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาพยายามปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง และขยันหมั่นเพียร เมื่อได้รับแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชา หรือพยายามอุทิศเวลาให้กับงานเพื่อต้องการตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น
4. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ หรือความหวังของแต่ละบุคคลเช่นการสอบเลื่อนระดับของข้าราชการ บางคนหวังเพียงสอบได้
5. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกันด้วย
6. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และความสนใจ เช่นคนที่อยู่ในวงการธุรกิจการค้ามาเป็นเวลานาน ย่อมมีความสนใจในการค้า
7. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสติปัญญา และวัย เช่น คนมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด ย่อมแสดงความเฉลียวฉลาดให้เป็นที่น่าประทับใจได้ง่าย เด็กกับคนชราย่อมมีความกระฉับกระเฉงแตกต่างกัน

พฤติกรรมและการจูงใจ

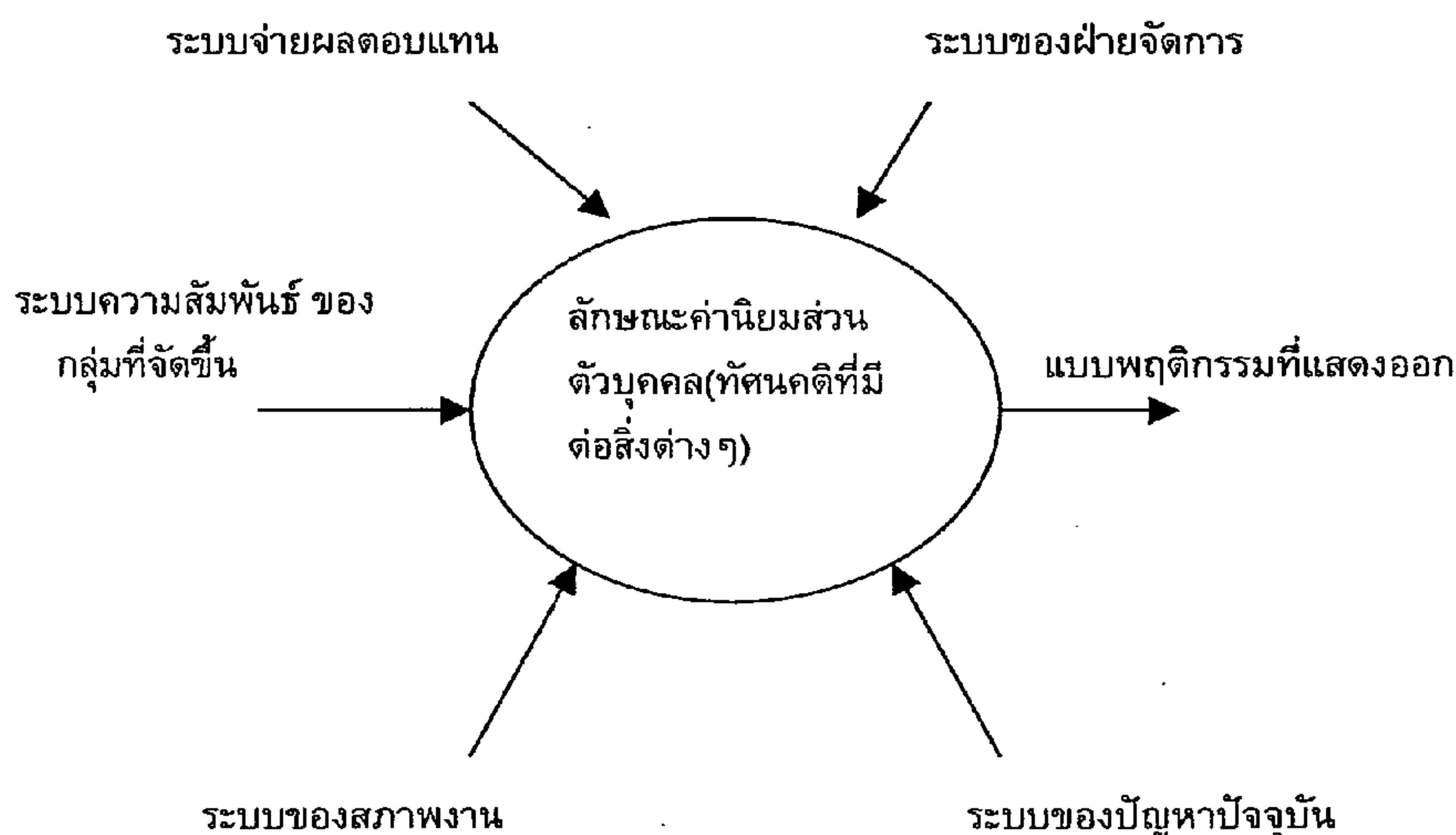
ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร

ในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ และซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่จะแสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นอยู่ที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนตัวบุคคลที่มีอยู่เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และที่มีผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจในการวางแผน และควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ

2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward system) ทั้งในรูปการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงินต่าง ๆ

3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ
4. ระบบของสภาพงาน (Work situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน
5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนงานต่างๆ(Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น



ภาพประกอบ 6 : ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณจิตติมา วัตตุม (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 496 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า โรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานครมีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน 14 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารโรงเรียน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพทางสังคม ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เมื่อเปรียบเทียบเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศ พบว่า ครูชาย

และหญิงเหตุจูงใจไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากเหตุจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน และสภาพทางสังคม ส่วนครูที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน พบว่า มีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน อนึ่งเมื่อเปรียบเทียบครูสอนระดับชั้นต่างกัน พบว่ามีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 12 ด้าน นอกจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านค่าตอบแทนที่ไม่แตกต่างกัน

คุณสุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง จำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน ส่วนแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน

คุณมนัส บุญวงศ์ (2537:104-108) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด การศึกษาดำรงมัธยมศึกษา มีแรงจูงใจต่อปัจจัยอ้อมนโยบายการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก ส่วนทางด้านปัจจัยจูงใจพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก แต่พบว่าปัจจัยความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงานของพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก

คุณคมสันต์ วัฒนบารมี (2546: 52-54) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุระหว่าง 25-32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.9 มีสภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 87.6 มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ และตำแหน่งที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านขวัญกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545: 92-94) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน พนักงานอายุระหว่าง 20-28 ปี และ อายุระหว่าง 38-46 ปี มีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แตกต่างกัน ทักษะของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน คือถ้าทัศนคติของพนักงานดี จะส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานดีด้วย

คุณปิยวดี สอนสิงห์ (2543:89-101) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บิวท์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านกานยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยยอนามัยในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านค่าตอบแทน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาดังกล่าวครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2546 โดยมีพนักงานที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 408 คน ประกอบด้วย 10 แผนก ดังนี้

1. แผนกขาย	85	คน
2. แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด	52	คน
3. แผนกคอมพิวเตอร์	28	คน
4. แผนกธุรการ	19	คน
5. แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	คน
6. แผนกทรัพยากรบุคคล	14	คน
7. แผนกบริการ	34	คน
8. แผนกจัดส่ง	50	คน
9. แผนกคลังสินค้า	35	คน
10. แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	32	คน

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษานี้ จำนวน 408 คน

กลุ่มตัวอย่าง

คัดเลือกโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แยกตามแผนกต่างๆ โดยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร TARO YAMANE (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543:88) ดังนี้

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

$$= \frac{408}{1 + 408(0.05)^2}$$

$$= 202$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(n) เท่ากับ 202 ตัวอย่าง และได้มีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถาม ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามให้ครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 11 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในส่วนนี้ เท่ากับ 213 ตัวอย่าง สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรน้อยกว่า 20 ตัวอย่าง ซึ่งจะอยู่ในแผนกต่าง ๆ ดังนี้

แผนกทรัพยากรบุคคล	14	คน
แผนกธุรการ	19	คน

รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ทั้งสิ้น จำนวน 33 ตัวอย่าง โดยเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ทั้งหมด

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรมากกว่า 20 ตัวอย่าง ซึ่งจะอยู่ในแผนกต่าง ๆ ดังนี้

แผนกขาย	85	คน
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด	52	คน
แผนกคอมพิวเตอร์	28	คน
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	คน
แผนกบริการ	34	คน
แผนกจัดส่ง	50	คน
แผนกคลังสินค้า	35	คน
แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	32	คน

รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้จำนวน 180 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละลำดับชั้น โดยใช้วิธีการคำนวณแบบการหาสัดส่วนอย่างง่าย (Proportionate Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 3 : ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละแผนก

แผนก	จำนวนประชากรทั้งหมด(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกขาย	85	41
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์ & การตลาด	52	25
แผนกคอมพิวเตอร์	28	14
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59	28
แผนกบริการ	34	16
แผนกจัดส่ง	50	24
แผนกคลังสินค้า	35	17
แผนกวิจัย & พัฒนาเทคนิค	32	15
	<u>375</u>	<u>180</u>

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ จะนำกลุ่มตัวอย่างที่ 1 จำนวน 33 ตัวอย่าง นำมารวมเข้ากับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จำนวน 180 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 213 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น โดยคำถามที่ถูกสร้างขึ้นได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความจูงใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมด 6 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

แบบสอบถามจะถูกนำไปทดสอบ (Pre-Test) กลับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.8873

ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.6060

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 213 ชุด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ได้ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความสะดวก และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่คุณปฏิบัติงานอยู่ และสถานภาพสมรส นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตาราง และแปลผลด้วยการบรรยาย

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบ t-test และ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และข้อมูลเกี่ยวกับการความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบ Pearson Product-Moment Correlation

2. การแปลความหมายของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย แบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535:82)

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

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัย
จูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ
พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับไม่ดีมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546:449)

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

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

2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35)

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

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

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

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

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

3. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

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

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

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	X_1^2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2^2	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	ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236-237)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} ; df = (k - 1, n - k)$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544ก : 333)

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

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้

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

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test
4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One-Way ANOVA
5. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test
6. พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One-Way ANOVA
7. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation
8. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation
9. โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation
10. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation
11. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำนวน 5 ด้าน

- 1.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.2 ด้านลักษณะงาน
- 1.3 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า
- 1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตอนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	45.5
หญิง	116	54.5
รวม	213	100

เพศ พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และ เพศหญิง มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	161	75.6
31 – 50 ปี	52	24.4
รวม	213	100

อายุ พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 และอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มากที่สุด

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ อนุปริญญา	38	17.8
ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี	175	82.2
รวม	213	100

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ อนุปริญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 อยู่ในระดับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด

ตาราง 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	56	26.3
10,000-19,999 บาท	111	52.1
20,000 บาทขึ้นไป	46	21.6
รวม	213	100

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-19,999 บาท มากที่สุด

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงาน

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	15	7.0
แผนกขาย	41	19.2
แผนกคอมพิวเตอร์	14	6.6
แผนกบริการ	16	7.5
แผนกจัดส่ง	24	11.3
แผนกคลังสินค้า	17	8.0
แผนกบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด	25	11.7
แผนกธุรการ	19	8.9
แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	28	13.1
แผนกทรัพยากรบุคคล	14	6.6
รวม	213	100

แผนกที่ปฏิบัติงาน พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งจำนวนแต่ละแผนกไว้แล้ว เพื่อที่จะตอบแบบสอบถาม โดยพนักงานที่อยู่ในแผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7 แผนกขาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 พนักงานที่อยู่ในแผนกคอมพิวเตอร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 พนักงานที่อยู่ในแผนกบริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 พนักงานที่อยู่ในแผนกจัดส่งจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 พนักงานที่อยู่ในแผนกคลังสินค้า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8 พนักงานที่อยู่ในแผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ที่อยู่ในแผนกธุรการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 พนักงานที่อยู่ในแผนกบริการบัญชี-การเงิน-เครดิต จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และพนักงานที่อยู่ในแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในแผนกขายมากที่สุด

ตาราง 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	172	80.8
สมรส และ หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่	41	19.2
รวม	213	100

สถานภาพสมรส พนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ตอบแบบสอบถาม โดยพนักงานที่เป็นโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 แต่งงานแล้ว และหม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเป็นโสด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความจูงใจ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.55	0.554	น้อย
ด้านลักษณะงาน	3.11	0.566	ปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า	2.94	0.643	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	3.23	0.563	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.37	0.578	ปานกลาง
รวม	3.04	0.5808	ปานกลาง

แสดงระดับปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความงูใจอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5808 ซึ่งสามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมจะมีระดับความงูใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.554
2. ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านลักษณะงานโดยรวมจะมีระดับความงูใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.566
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า โดยรวมจะมีระดับความงูใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.643
4. ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมจะมีระดับความงูใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมจะมีระดับความงูใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยงูใจด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์

ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความงูใจ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
1.ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน	2.65	0.721	ปานกลาง
2.ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อยอดเยี่ยมเกินเป้าที่ตั้ง	2.36	0.798	น้อย
3.ค่าตอบแทนที่ได้ในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน	2.57	0.701	น้อย
4. สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทได้จัดไว้ให้	3.00	0.752	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม และเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา	2.15	0.933	น้อย
รวม	2.55	0.781	น้อย

แสดงระดับความสนใจของพนักงานในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการมีผลให้เกิดปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ปัจจัยงูใจที่มีระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทได้จัดไว้ให้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และ 3.00 ส่วนปัจจัยงูใจที่มีระดับความสนใจน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อยอดเยี่ยมเป้าที่ตั้ง ค่าตอบแทนที่ได้ในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม และเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36, 2.37 และ 2.15 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยงูใจด้านลักษณะงานในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์

ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความงูใจ
ด้านลักษณะงาน			
1.หน่วยงานมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	3.26	0.828	ปานกลาง
2.ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปริมาณงาน เหมาะสม และยุติธรรม	3.09	0.853	ปานกลาง
3.งานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.15	0.801	ปานกลาง
4.อิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่	3.23	0.822	ปานกลาง
5. ลักษณะงานที่ทำตรงตามสาขาที่ท่านได้ศึกษามา	2.80	1.009	ปานกลาง
รวม	3.11	0.863	ปานกลาง

แสดงระดับความสนใจของพนักงานในด้านลักษณะงานมีผลให้เกิดปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ปัจจัยงูใจที่มีระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปริมาณงาน เหมาะสม และยุติธรรม งานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ลักษณะงานที่ทำตรงตามสาขาที่ท่านได้ศึกษามา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.09, 3.15, 3.23 และ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจุดด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์

ปัจจัยจุดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสนใจ
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
1.การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	3.04	0.823	ปานกลาง
2.การมีโอกาสนในการเสริมสร้างความรู้ และทักษะใหม่ๆ โดยการฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน	2.92	0.931	ปานกลาง
3.งานที่ทำมีโอกาสนเจริญก้าวหน้าทางด้านการงาน และด้านอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง	2.67	0.845	ปานกลาง
4.งานที่ทำได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อ และการฝึกอบรม	2.69	0.965	ปานกลาง
5.งานที่ทำได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น	3.37	0.823	ปานกลาง
รวม	2.94	0.877	ปานกลาง

แสดงระดับความสนใจของพนักงานในด้านโอกาสในความก้าวหน้ามีผลให้เกิดปัจจัยจุดในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ปัจจัยจุดที่มีระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา การมีโอกาสนในการเสริมสร้างความรู้ และทักษะใหม่ๆ โดยการฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน งานที่ทำมีโอกาสนเจริญก้าวหน้าทางด้านการงาน และด้านอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง งานที่ทำได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อ และการฝึกอบรม งานที่ทำได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04, 2.92, 2.67, 2.69 และ 3.37 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจุดด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์

ปัจจัยจุดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสนใจ
ด้านสภาพแวดล้อม			
1.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากทางบริษัท ถูกต้องและครบถ้วน	3.28	0.724	ปานกลาง
2.บริษัทมีสภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น	3.55	0.779	มาก
3.จำนวนบุคลากรในบริษัทเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่	2.93	0.863	ปานกลาง
4.บริษัทมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ และทันสมัยในการปฏิบัติงาน	3.12	0.849	ปานกลาง
5.บริษัทจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ	3.27	0.764	ปานกลาง
รวม	3.23	0.796	ปานกลาง

แสดงระดับความสนใจของพนักงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลให้เกิดปัจจัยจุดในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ปัจจัยจุดที่มีระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากทางบริษัท ถูกต้อง และครบถ้วน จำนวนบุคลากรในบริษัทเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ บริษัทมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ และทันสมัยในการปฏิบัติงาน บริษัทจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 2.93, 3.12 และ 3.27ตามลำดับ ส่วนปัจจัยจุดที่มีระดับความสนใจมาก ได้แก่ ในเรื่องของบริษัทมีสภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจุดใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความจุดใจ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
1.เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.78	0.801	มาก
2.เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.39	0.826	ปานกลาง
3.ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.12	0.783	ปานกลาง
4.ผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ความยุติธรรม	3.17	0.812	ปานกลาง
5.ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	3.40	0.839	มาก
รวม	3.37	0.812	ปานกลาง

แสดงระดับความจุดใจของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานมีผลให้เกิดปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับความจุดใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ปัจจัยจุดใจที่มีระดับความจุดใจมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.40 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยจุดใจที่มีระดับความจุดใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องเพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.12 และ 3.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1.จำนวนวันขาดลามายของท่านเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	2.24	1.054	ไม่ดี
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เมื่อเทียบกับคนอื่น	3.00	1.131	ปานกลาง
3.ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีเพิ่มขึ้น หรือไม่	3.41	0.823	ดี
4.ท่านต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	2.81	1.138	ปานกลาง
5.ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้ต่อหรือไม่	2.99	1.026	ปานกลาง
รวม	2.89	0.034	ปานกลาง

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมที่มีผลจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ระดับพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า จำนวนวันขาดลามายของท่านเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เมื่อเทียบกับคนอื่น ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้ ระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.81 และ 2.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ได้มีความสัมพันธ์

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบเพศของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ชาย	97	2.82	0.632	(1.369)	211	0.870
	หญิง	116	2.95	0.659			

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบเพศของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.870 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	161	2.85	0.651	(1.747)	211	0.564
	31-50 ปี	52	3.03	0.625			

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.564 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

		t-test for Equality of Means					
ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ						
	อนุปริญญา	38	2.79	0.742	(1.066)	211	0.112
	ปริญญาตรี-สูงกว่า						
	ปริญญาตรี	175	2.91	0.626			

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.348	0.674	1.613	0.202
	ภายในกลุ่ม	210	87.725	0.418		
	รวม	212	89.073			

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

		t-test for Equality of Means					
ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	โสด	172	2.87	0.649	(0.929)	211	0.804
	สมรสและหม้าย						
	หย่าร้าง แยกกันอยู่	41	2.98	0.645			

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.804 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อความพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9	2.494	0.277	0.650	0.754
	ภายในกลุ่ม	203	86.580	0.427		
	รวม	212	89.073			

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.754 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H₁ : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.012	0.867

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.867 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1.จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	-0.058	0.397
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น	0.130	0.058
3.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.168*	0.014
4.ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	-0.218*	0.001
5.การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้	-0.013	0.851

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้น

พบว่า ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายถึง หากค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงพนักงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่น้อยลง

สมมติฐานข้อที่ 8 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
ลักษณะงาน	0.081	0.241

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.241 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ลักษณะงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1.จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	0.000	0.999
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น	0.234*	0.001
3.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.199*	0.004
4.ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	-0.177*	0.010
5.การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้	0.034	0.626

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากลักษณะงานจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น

พบว่า ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากลักษณะงานจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

พบว่าความความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายถึง หากลักษณะงานจูงใจพนักงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่น้อยลง

สมมติฐานข้อที่ 9 โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : โอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
โอกาสในความก้าวหน้า	0.029	0.674

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า โอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	โอกาสในความก้าวหน้า	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1.จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	-0.012	0.865
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น	0.208*	0.002
3.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.266*	0.000
4.ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	-0.251*	0.000
5.การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้	-0.060	0.383

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในความก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือโอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากโอกาสในความก้าวหน้าสูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น

พบว่า ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากโอกาสในความก้าวหน้าสูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

พบว่าความความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายถึง หากโอกาสในความก้าวหน้าสูงใจพนักงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่น้อยลง

สมมติฐานข้อที่ 10 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H₁ : สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.072	0.298

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.298 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1.จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	-0.063	0.358
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น	0.092	0.183
3.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.043	0.536
4.ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	-0.190*	0.005
5.การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้	-0.086	0.212

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่าความความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งต่ำกว่า .05 นั่นคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายถึง หากสภาพแวดล้อมในการทำงานพอใจพนักงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่น้อยลง

สมมติฐานข้อที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.016	0.820

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.820 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)
1.จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	-0.039	0.576
2.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น	0.081	0.239
3.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.115	0.095
4.ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่	-0.085	0.216
5.การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้	0.003	0.971

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า .05 ในทุกรายข้อ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทุกรายข้อ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงความสำคัญ และปัญหาในการสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และสิ่งที่พนักงานต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดีคอมพิวเตอร์” เพื่อให้องค์กรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
10. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
11. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2546 โดยมีพนักงานที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 408 คน ประกอบด้วย 10 แผนก ดังนี้

1. แผนกขาย	85 คน
2. แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด	52 คน
3. แผนกคอมพิวเตอร์	28 คน
4. แผนกธุรการ	19 คน
5. แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต	59 คน
6. แผนกทรัพยากรบุคคล	14 คน
7. แผนกบริการ	34 คน
8. แผนกจัดส่ง	50 คน
9. แผนกคลังสินค้า	35 คน
10.แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค	32 คน

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 408 คน

กลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 202 ตัวอย่าง และได้มีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถาม ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามให้ครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเผื่อความผิดพลาดของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 11 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในส่วนนี้ เท่ากับ 213 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ และสถานภาพสมรส เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมด 6 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 213 ชุด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ที่ได้ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความสะดวก และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดย การใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ และสถานภาพสมรส นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตาราง และแปรผลด้วยการบรรยาย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบ t-test และ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
4. ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และข้อมูลเกี่ยวกับการความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบ Pearson Product-Moment Correlation

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คอมพิวเตอร์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเพศชาย รองลงมา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาพนักงานอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาอยู่ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมารายได้ที่อยู่ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ส่วนแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา คือ แผนกบัญชี การเงิน และเครดิต จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และพนักงานส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 และรองลงมาจะแต่งงาน หรือหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมจะมีระดับความสนใจที่น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.554

2.2. ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านลักษณะงานโดยรวมจะมีระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.566

2.3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า โดยรวมจะมีระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.643

2.4. ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมจะมีระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563

2.5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมจะมีระดับความสนใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับพฤติกรรมที่มีผลจากปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี ออมพิวเตอร์
ระดับพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ระดับพฤติกรรมที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ระดับพฤติกรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ทำงานอยู่เมื่อเทียบกับคนอื่น ความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ การตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.81 และ 2.99 ตามลำดับ ระดับพฤติกรรมที่อยู่ในระดับไม่ดี ได้แก่ จำนวนวันขาดลามาสายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่มีสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และยังพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 8 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และ พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ทํานํายู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 9 โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า โอกาสในการก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในการก้าวหน้ากับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่า โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และพบว่า โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และพบว่า โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ทํานํายู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 10 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงานที่ทํานํายู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทุกๆข้อ

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์ สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. พนักงานในบริษัทดี คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จากการศึกษาพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณจิตติมา วัดตุม (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร เมื่อเปรียบเทียบเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศแล้ว พบว่า ครูชาย และหญิงมีเหตุจูงใจไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนมากจะเป็นกลุ่มอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี ซึ่งมีทั้งพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆ ค่าจ้างต่ำ พนักงานจึงมีอายุน้อย ส่วนอายุระหว่าง 31-50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยมาก ซึ่งจะอยู่ในระดับผู้บริหารเท่านั้น

3. การศึกษาเรื่องระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสของพนักงานในบริษัท ค่อมพิวเตอร์ ผลการวิจัยส่วนใหญ่พนักงานจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีสถานภาพสมรสเป็นโสดส่วนใหญ่ เนื่องจากทางองค์กรจะจ้างพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆเป็นหลัก เหตุเพราะทางบริษัทมีนโยบายว่าจะรับพนักงานประจำที่จบการศึกษาใหม่ๆ หรือพนักงานชั่วคราวที่กำลังศึกษาอยู่ เนื่องจากจ้างในเงินเดือนที่ไม่สูงมากนัก และเชื่อว่าพนักงานเหล่านี้จะมีพลังทุ่มเท มุ่งมั่น และสร้างสรรค์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุนคมสันต์ วัฒนบารมี (2546: 52-54) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด และมีสถานภาพสมรสเป็นโสดมากที่สุดเช่นกัน

4. การศึกษาพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท ซึ่งจากที่เคยกล่าวมาแล้วข้างต้นว่าบริษัทจะรับพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่อยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท จึงเป็นรายได้ที่พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับเมื่อทำงานเป็นที่แรก ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5. การศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ จะแบ่งตามสัดส่วน โดยคิดคำนวณจากจำนวนพนักงานทั้งหมด ส่วนใหญ่พนักงานจะปฏิบัติงานอยู่แผนกขาย เนื่องจากบริษัท ค่อมพิวเตอร์ เป็นบริษัทที่ขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทุกชนิด หัวใจหลักอยู่ที่พนักงานแผนกขายเป็นสำคัญ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมากกว่าแผนกอื่นในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับพิเศษเมื่อยอดขายเกินเป้า โดยแผนกขายจะได้รับเป็น 2 เท่าของแผนกอื่น ด้านลักษณะงานจะมีเป้าหมายที่ชัดเจน และจะต้องทันต่อเหตุการณ์ เพราะปัจจุบันการแข่งขันเกิดขึ้นอย่างรุนแรง ด้านโอกาสในความก้าวหน้าขององค์กรให้กับพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ได้รับมอบหมายในขอบเขตของงานเพิ่มขึ้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จัดการได้เหมาะสมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อกัน ระหว่างแผนกเดียวกัน และต่างแผนก ซึ่งส่วนมากบริษัทจะมุ่งไปที่แผนกนี้เป็นหลัก ส่วนแผนกอื่นก็มีความสำคัญลดหลั่นกันไปไม่ต่างกันมากนัก เพราะบริษัททำงานเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยมีระบบเครือข่าย จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ งานแต่ละงานก็ไม่สำเร็จ ส่วนงานที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงก็จะเป็นส่วนสนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จเช่นกัน

6. การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมระดับความพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทนพิเศษเมื่อยอดขายเกินเป้า ค่าตอบแทนที่ได้ในแต่ละเดือนเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน และ ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม และเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา พนักงานในบริษัทรู้สึกว่ามีแรงจูงใจน้อย แต่ถักรายได้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากฐานของเงินเดือนที่ให้แก่พนักงานแต่ละคน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานเฉพาะ โดยจะมีการจ่ายเงินเพิ่มขึ้นในรูปของโบนัสเมื่อปฏิบัติงานถึงเป้าที่ตั้งไว้ มีการรางวัลแก่พนักงานเป็นรายบุคคลสำหรับการทำงานสำเร็จ ถ้าพนักงานรู้สึกค่าตอบแทนที่ได้รับและสวัสดิการจูงใจมากขึ้น จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี องค์กรก็จะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

7. เนื่องจากระดับแรงจูงใจด้านลักษณะงาน และโอกาสในความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีลักษณะงานแบบไหนไม่ว่าจะเป็นการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปริมาณงาน เหมาะสม และยุติธรรม งานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ และลักษณะงานที่ทำตรงตามสาขาที่ท่านได้ศึกษามาจะโดดเด่น หรือด้อยจนเกินไป เพราะแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะงาน และโอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ พบว่า ลักษณะงาน และโอกาสในความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ถึงแม้ว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม การกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ และนำไปสู่ความพฤติกรรมที่ดีด้วย องค์กรก็จะมีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วย

8. ด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากทางบริษัท ถูกต้อง และครบถ้วน จำนวนบุคลากรในบริษัทเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ บริษัทมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ และทันสมัยในการปฏิบัติงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ ของบริษัทอยู่มีแรงจูงใจปานกลาง ส่วนเรื่องสภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น อยู่ในระดับแรงจูงใจที่สูง การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวไว้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อน ผู้บริหารต้องแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่างๆ ที่จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมพนักงานในองค์กร โดยเน้นไปที่การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมภายใน เพื่อก่อให้เกิดเป็นพลังที่พร้อมจะปฏิบัติงานในตัวพนักงานทุกคน กล่าวได้ว่าภารกิจสำคัญยิ่งของผู้บริหารคือ การสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรอุทิศตนสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเรื่องของเพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ความยุติธรรม พนักงานในบริษัทรู้สึกว่าเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้พนักงานร่าเริงมาทำงาน ทุ่มเทให้กับงานการศึกษา ส่วนในเรื่องเพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา และ ผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ความยุติธรรม เป็นแรงจูงใจที่มีแนวโน้มอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในความเป็นจริงตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดีคอมพิวเตอร์ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับความจูงใจที่พนักงานให้

ความสำคัญ ส่วนในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก ดังนั้น เมื่อองค์กรปรับปรุง และพัฒนาด้านต่างๆแล้ว ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กร

2. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมมีความจูงใจน้อย แต่ถ้าค่าตอบแทนและสวัสดิการจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้น และพนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่น้อยลง ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เช่น การปรับเงินเดือนเมื่อผลประเมินออกมาดี ค่าตอบแทนเมื่อยอดขายเกินเป้า ความยุติธรรมที่ได้รับเมื่อทำงานล่วงเวลา และ ค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งจะจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีขึ้น

3. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ควรให้ความสำคัญในทุกๆ เรื่อง ดังนี้ เรื่องการวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เรื่องขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย เรื่องการให้โอกาสแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ และการมีอิสระในการทำงานในงานของตัวเอง เพราะพนักงานเห็นว่าเรื่องเหล่านี้สำคัญ และรู้สึกว่าการมีเป้าหมายที่พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน และพร้อมจะมุ่งไปให้ถึงเป้าหมายนั้นด้วยกัน แต่ถ้าหากว่าลักษณะงานจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้น และ พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่น้อยลง

4. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยรวมมีความจูงใจปานกลาง ควรมุ่งให้ความสำคัญในทุกๆเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น เพื่อแชร์ความคิดใหม่ๆมาปรับปรุงองค์กร ในเรื่องการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเทียบเท่ากับคู่แข่งได้ เพราะปัจจุบันการแข่งขันรุนแรง และองค์กรควรให้โอกาสเมื่อพนักงานทำงานด้วยความตั้งใจ และผลงานดี ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตควรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ควรส่งเสริมพนักงานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้โอกาสพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ให้พนักงานนำไปปรับปรุงในครั้งต่อไป หากโอกาสในความก้าวหน้าจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วยพนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่น้อยลง

5. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมมีความจูงใจปานกลาง คือควรให้ความสำคัญในทุกๆเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่างที่เพียงพอกับการทำงาน อุณหภูมิที่เหมาะสมไม่ร้อนเกินไป และไม่หนาวเกินไป จะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองในเรื่องนี้ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานจูงใจพนักงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่น้อยลง

6. จากการพิจารณาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมมีความจูงใจปานกลาง แต่เรื่องที่ต้ององค์กรควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องเพื่อนร่วมงานในแผนกควรประสานให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ เมื่อมีการขัดแย้งกัน ผู้บังคับบัญชาควรแก้ไขปัญหามา เพื่อให้อีก 2 ฝ่ายเข้าใจกัน อาจจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีเป็นต้น และควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา เช่น อาจจะมีของขวัญ

ร่วมกันกับลูกน้อง การจัดประชุมเพื่อแชร์ความคิดเห็นระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง หรือหากิจกรรมทำร่วมกัน เพื่อให้ลูกน้องรู้สึกเป็นกันเอง เป็นต้น

7. จากการพิจารณาพบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารองค์กร ยังควรให้ความสำคัญในส่วนต่าง ๆ เช่น เรื่องการขาดลามายของพนักงาน ซึ่งควรศึกษาสาเหตุว่าเกิดจากอะไร เกิดจากการเบื่องานที่ทำหรือไม่ ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย หรืออาจจะเกิดจากโอกาสทางความก้าวหน้าที่ยังมองไม่เห็น ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ทำอยู่ หรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารควรหาวิธีแก้ไขให้เกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้นอันเป็นประโยชน์ กับการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป ส่วนในเรื่องการให้ความรู้ การให้ทักษะในการทำงานระหว่างที่อยู่ในองค์กรนี้ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระหว่างที่ปฏิบัติงานอยู่ที่นี้ พนักงานรู้สึกเกิดความเชี่ยวชาญชำนาญ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ดี ส่งผลให้องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

① ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขององค์กรอื่นด้วย เช่น องค์กรที่เป็นคู่แข่ง องค์กรที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และใกล้เคียงกับองค์กรเรา เป็นต้น เพื่อให้เราทราบว่าองค์กรที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป แล้วนำมาเปรียบเทียบแก้ไขให้เกิดผลดีกับองค์กรเรา เพื่อจะส่งผลให้องค์กรเราเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

② ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านความสำคัญของงาน ผลสะท้อนจากงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน หรือขอรับข้อเสนอแนะด้านอื่นจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร หรือหาแนวทางพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร

③ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ หรือเพิ่มเติม แก้ไข หรืออาจจะนำทฤษฎีบุคคลอื่น ๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เพื่อให้ทราบ และนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

④ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำกรอบแนวคิดครั้งนี้ก็ได้แต่อาจจะมีการประยุกต์คำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้อง สอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ขององค์กรตนเอง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Window. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- กิติมา ปิติติลล. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : หจก.ธนาคารพิมพ์, 2529.
- คุณคมสันต์ วัฒนารมย์. ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์. บธ.ม. (เอก การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- จิตติมา วัตตุม. เหตุจูงใจการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา ในกรุงเทพฯ. ปริญา นิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร. ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์. สารนิพนธ์. บธ.ม. (เอกการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- ปิยวดี สอนสิงห์. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บิวท์ส์ รีเทล (ประเทศ ไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สารนิพนธ์. บธ.ม. (เอกการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- พะยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยสวน ดุสิต, 2542.
- มนัส บุญวงศ์. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.
- มัลลิกา ดันสอน. การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2544.
- วุฒิชัย จ่าน. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : O.S. PRINTING HOUSE CO., LTD., 2525.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- สุภาดา คำสุชาติ. ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของ พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์. วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- Lyman W. Porter and Raymond E. Miles. Motivation and management, In Joseph W. McGuire, ed., Contemporary Management : Issue and Viewpoint, 1975.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

“ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์”

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูกลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 21-30 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
☐ 31-40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ ปวส. หรือ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 30,000-39,999 บาท
☐ 10,000-19,999 บาท ☐ 40,000 บาท ขึ้นไป
☐ 20,000-29,999 บาท

5. แผนกที่คุณปฏิบัติงานอยู่

☐ แผนกขาย ☐ แผนกบริหารผลิตภัณฑ์&การตลาด
☐ แผนกคอมพิวเตอร์ ☐ แผนกธุรการ
☐ แผนกบริการ ☐ แผนกบัญชี-การเงิน-เครดิต
☐ แผนกจัดส่ง ☐ แผนกทรัพยากรบุคคล
☐ แผนกคลังสินค้า ☐ แผนกวิจัยและพัฒนาเทคนิค

7. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน					
2. ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อยอดขายเกินเป้าที่ตั้งไว้					
3. ค่าตอบแทนที่ได้ในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน					
4. สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทได้จัดไว้ให้					
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรม และเหมาะสม เมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา					
ด้านลักษณะงาน					
6. หน่วยงานมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน					
7. ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปริมาณงาน เหมาะสม และยุติธรรม					
8. งานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
9. อิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่					
10. ลักษณะงานที่ทำตรงตามสาขาที่ท่านได้ศึกษามา					

ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความมุ่งใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า					
11. การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
12. การมีโอกาสนในการเสริมสร้างความรู้ และทักษะใหม่ๆ โดยการฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน					
13. งานที่ทำมีโอกาสนเจริญก้าวหน้าทางด้านการงาน และด้านอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง					
14. งานที่ทำได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อ และการฝึกอบรม					
15. งานที่ทำได้รับประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น					
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
16. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากทางบริษัท ถูกต้อง และครบถ้วน					
17. บริษัทมีสภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น					
18. จำนวนบุคลากรในบริษัทเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่					
19. บริษัทมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ และทันสมัยในการปฏิบัติงาน					
20. บริษัทจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
21. เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
22. เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
23. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
24. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม					
25. ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 ช่อง

1. จำนวนวันขาดลามายของท่านเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น

น้อยกว่า/...../...../...../...../ มากกว่า
5 4 3 2 1

2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ท่านอยู่เมื่อเทียบกับคนอื่น

นาน/...../...../...../...../ ไม่นาน
5 4 3 2 1

3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีเพิ่มขึ้น หรือไม่

เพิ่มขึ้น/...../...../...../...../ ลดลง
5 4 3 2 1

4. ท่านต้องการเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่

ไม่บ่อย/...../...../...../...../ บ่อย
5 4 3 2 1

5. ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรนี้ต่อหรือไม่

ทำ/...../...../...../...../ ไม่ทำ
5 4 3 2 1



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๒๙๐ /

วันที่ // มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยงูใจที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์” โดยมี อาจารย์วรางคณา อติสรประเสริฐ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์
และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยงูใจที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/2902

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ / มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท ดี คอมพิวเตอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์” โดยมี อาจารย์วรารัณ อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6776200

ที่ ศธ 0519.12/๒๙๐ 3



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1/ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท ดี คอมพิวเตอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์” โดยมี อาจารย์วรารัตนา อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6776200

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอนุสรฯ สรรพอุดม Miss Anusara Suppaudom
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	Technical sale support บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ประถมศึกษา โรงเรียนกัลยาณุเคราะห์
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษา โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคม
พ.ศ. 2538	วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ