

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวธนาวรรณ พริ้งเกษมชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31

ร 1548

5.2

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวธนวรรณ พริ้งเกษมชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2549

h 273739

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย. (2549). แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 415 คน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ในทุกด้าน เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

**MOTIVATION AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF
TRANSPORTATION OFFICERS IN KHONKAEN**

**AN ABSTRACT
BY
MISS THANAWAN PRINGKASEMCHAI**

**Presented in partial fulfillment of requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
January 2006**

Thanawan Pringkasemchai. (2006). *Motivation Affecting Working Behavior of Transportation Officers in Khonkaen*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Panid Kuisiri.

The purpose of this research was to study motivation affecting working behavior of transportation officers in Khonkaen. Questionnaires were used to collect data of 415 transportation officers in Khonkaen. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, comparison of means of two independent population groups (t-test), One – Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA or F-test) and Stepwise Multiple Regression.

Dependent variable in this research was working behavior of transportation officers in Khonkaen which included three aspects, i.e., productivity, absenteeism or being late and job satisfaction. Independent variables in this research were demographic characteristics and motivation. Demographic characteristics were composed of gender, age, education, average monthly income, work position, work experience. Motivation of transportation officers in Khonkaen was composed of job attributes, personal relationships, opportunities for advancement, respect, responsibility, work conditions, and compensation and welfare.

Results of the hypotheses testing can be concluded as follows :

1. Age, education, average monthly income, work position and work experience had no relationships with every aspect of working behavior of transportation officers in Khonkaen. Gender had relationship with working behavior of transportation officers in Khonkaen.

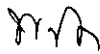
2. Motivation in terms of job attributes, respect, responsibility, work conditions, and compensation and welfare had relationships with working behavior of transportation officers in the aspect of productivity.

3. Motivation in terms of personal relationships, respect, work conditions, and compensation and welfare had relationships with working behavior of transportation officers in the aspect of absenteeism or being late.

4. Motivation in terms of personal relationships, respect, responsibility, and work conditions had relationships with working behavior of transportation officers in the aspect of job satisfaction.

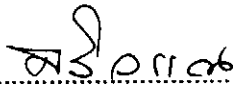
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัด
ขอนแก่น ของ ชนวรรณ พริ้งเกษมชัย ฉบับนี้แล้วเห็นควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



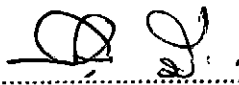
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



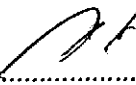
ประธาน

(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

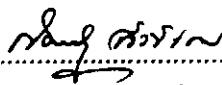
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ สุวรรณิ ตรีวัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 18 เดือน มกราคม.. พ.ศ..2549..

ประกาศขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล และอาจารย์สุวรรณี ศรีวัฒนวงศ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาให้ความช่วยเหลือพร้อมกับคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ชนวรรณ พริ้งเกษมชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่จะศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	
การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	82
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	103
ภาคผนวก ข รายชื่อบริษัทที่ทำการเดินรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น.....	110
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	114
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม.....	116
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	118

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก.....	18
2	การองค์ประกอบความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร.....	21
3	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น	44
5	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะงาน.....	45
6	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	46
7	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสในการก้าวหน้า.....	47
8	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการยอมรับนับถือ.....	48
9	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ.....	49
10	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	50
11	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	51
12	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น.....	52
13	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต.....	52
14	พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต.....	71
29 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย.....	73
30 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย.....	75
31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต.....	9
2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน.....	10
3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ.....	11
4 ลำดับชั้นความต้องการ.....	15
5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	17
6 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง.....	20
7 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การคมนาคมขนส่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรา ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ โดยมีการคมนาคมขนส่งทางบกเป็นช่องทางที่มีการใช้กันมากที่สุด เช่น การขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งสินค้าและอื่นๆ ปัจจุบันจะเห็นว่าการขนส่งผู้โดยสารในส่วนของการโดยสารประจำทาง ได้รับความนิยมและมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากการที่มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางต้องพยายามพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ เช่น พฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นตามไปด้วย เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและทั่วถึง

ธุรกิจรถโดยสารประจำทาง มีหน้าที่หลัก คือ ให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ตรงเวลา และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในกรณีจังหวัดขอนแก่น มีรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ไม่ปรับอากาศ) สถานีขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ และรถโดยสารประจำทางที่ทำการเดินรถรอบเมือง เป็นผู้ให้บริการด้านการขนส่งผู้โดยสารรายใหญ่

การประกอบธุรกิจทุกประเภท รวมไปถึงธุรกิจการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำเป็นที่จะต้องพึงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การที่ธุรกิจรถโดยสารประจำทางจังหวัดขอนแก่น เป็นธุรกิจขนาดใหญ่และมีระบบการจัดการและการบริหารในด้านต่างๆ ยังไม่มีระเบียบแบบแผนเท่าที่ควร จึงเป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น เช่น ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะพบว่า พนักงานมีอัตราการเข้าและออกจากงานสูง ไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และปัญหาสำคัญที่สุด คือ พนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อหน้าที่

ตามทฤษฎีทางการจัดการ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาเหล่านี้ โดยเน้นว่าผู้ประกอบการจะต้องทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เพราะเมื่อพนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว เขาก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีความจงรักภักดีต่องานที่ทำ ทำให้ผลงานที่ได้ออกมาตรงตามเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนดไว้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายธุรกิจต่อไปในอนาคตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. ผลการศึกษาค้นคว้า ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนธุรกิจในอนาคต โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาในด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2548 - 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น (พนักงานประจำ) จำนวน 2,316 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ไม่ปรับอากาศ) จำนวน 1,791 คน พนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ จำนวน 350 คน และพนักงานรถโดยสารประจำทางของรถโดยสารที่ทำการเดินรถรอบเมือง 175 คน (ที่มา : นายสถานีขนส่งผู้โดยสารและสำนักงานขนส่ง จังหวัดขอนแก่น ณ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 415 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 - 28 ปี

1.1.2.2 29 - 39 ปี

1.1.2.3 40 - 50 ปี

1.1.2.4 51 - 60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.1.3.3 อนุปริญญา / ปวส.

1.1.3.4 สูงกว่าอนุปริญญา

1.1.4 รายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน)

1.1.4.1 ไม่เกิน 5,000 บาท

1.1.4.2 5,001 - 7,000 บาท

1.1.4.3 7,001 - 9,000 บาท

1.1.4.4 9,001 บาท ขึ้นไป

1.1.5 ตำแหน่งหน้าที่

1.1.5.1 พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง

1.1.5.2 พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง

1.1.5.3 พนักงานบริการทั่วไป

1.1.5.4 นายตรวจ

1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.6.1 ไม่เกิน 1 ปี

1.1.6.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี

1.1.6.4 มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี

1.1.6.5 มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านลักษณะงาน

1.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.3 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

- 1.2.4 ด้านการยอมรับนับถือ
- 1.2.5 ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ
- 1.2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.2.7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

- 2.1 การเพิ่มผลผลิต
- 2.2 การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย
- 2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

2. เพศ หมายถึง แบ่งเป็นหญิงหรือชาย

3. อายุ หมายถึง จำนวนเต็มปีบริบูรณ์ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ กลุ่ม 18 - 28 ปี กลุ่ม 29 - 39 ปี กลุ่ม 40 - 50 ปี และกลุ่ม 51 - 60 ปี

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสถที่สุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. และสูงกว่าอนุปริญญา

5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้รับในแต่ละเดือน โดยรวมเงินเดือน และเงินพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนต่อเดือน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 7,000 บาท 7,001 - 9,000 บาท และ 9,001 บาท ขึ้นไป

6. ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 4 หน้าที่ คือ

- พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการขับรถโดยสารประจำทาง เพื่อทำการขนส่งผู้โดยสาร

- พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการขายตั๋วรถโดยสารประจำทางให้กับผู้มาใช้บริการ

- พนักงานบริการทั่วไป หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ เช่น การเก็บสิ่งของไว้ในที่เก็บของให้กับผู้มาใช้บริการ

- นายตรวจ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลให้พนักงานรถโดยสารประจำทางปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และซื่อสัตย์สุจริตต่องานของตนเอง

7. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ไม่เกิน 1 ปี มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี และมากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

8. แรงจูงใจ หมายถึง ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- ด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่ไม่มากเกินไป ได้ใช้ความสามารถและไหวพริบในการปฏิบัติงาน โดยการทำงานนั้นต้องอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ในด้านการทำงาน ได้แก่ การที่พนักงานได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการให้ความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนและความเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชา

- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเพิ่มเงินเดือน หรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้พัฒนาความรู้และเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน

- ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับความสามารถ และการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นงานตามความรับผิดชอบของพนักงาน มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน กำลังกาย และปริมาณเวลา ของพนักงาน

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การจราจรที่สะดวก สภาพรถไม่ติดขัด และความเหมาะสมของรถโดยสารประจำทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือน เงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสม ความเป็นธรรมในการให้เงินเดือน ความเข้าใจในการกำหนดอัตราเงินเดือน

9. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในขณะที่ทำงาน ได้แก่

- การเพิ่มผลผลิต วัดจากข้อบกพร่อง การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และการที่พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

- การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย วัดจากการลา กิจ ลาป่วย เท่าที่จำเป็นเท่านั้น การไม่มาทำงานช้ากว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การไม่ขาดงานหรือการไม่คิดหลีกเลี่ยงงาน โดยไม่มีเหตุผลสมควร

- ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา จึงได้กรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- ตำแหน่งหน้าที่
- ประสบการณ์ในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

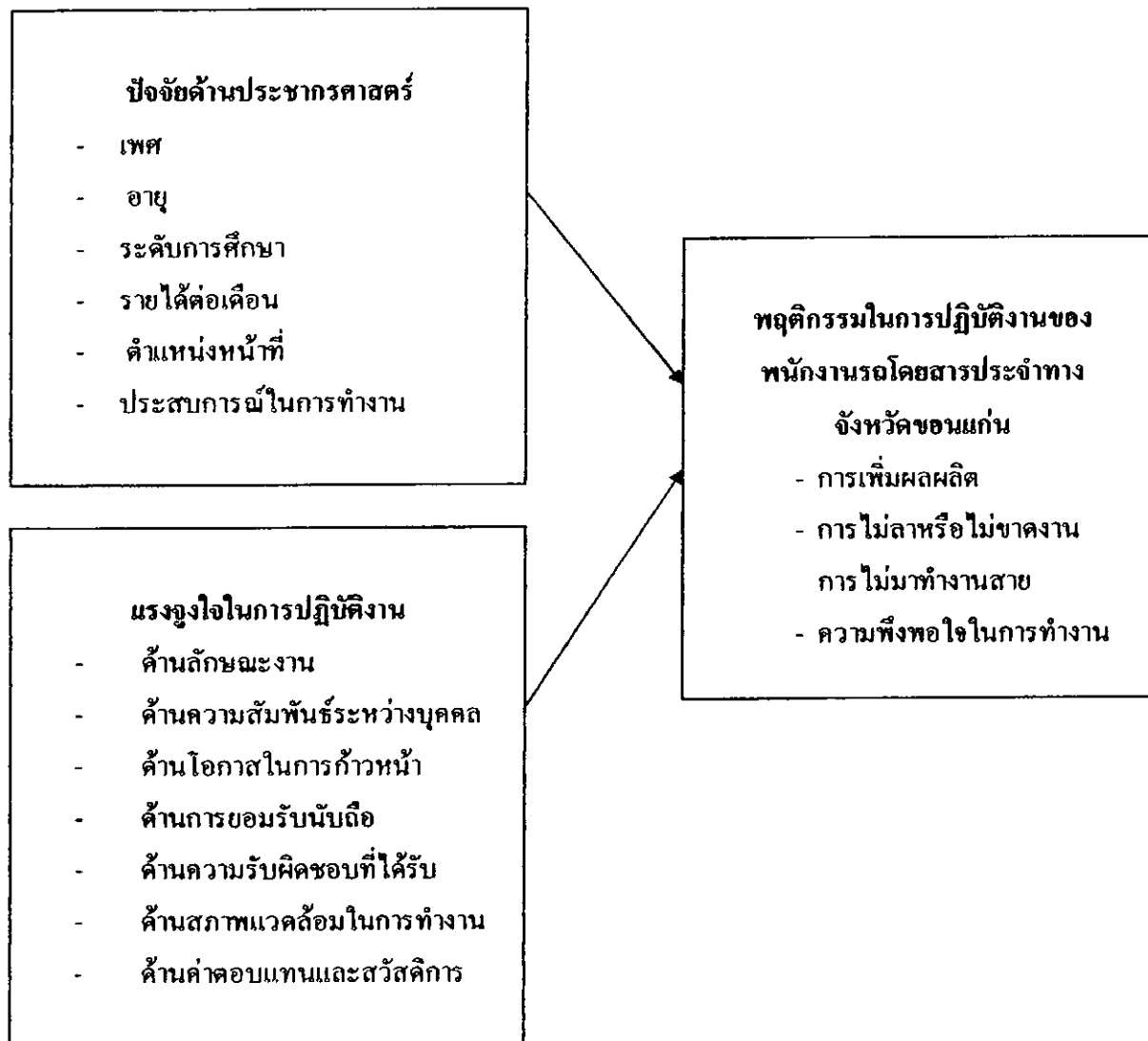
- ด้านลักษณะงาน
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง

จังหวัดขอนแก่น

- การเพิ่มผลผลิต
- การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน
- การไม่มาทำงานสาย
- ความพึงพอใจในการทำงาน



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
4. รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
5. ตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
6. ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
7. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
9. โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
10. การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
11. ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
12. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

Kreitner (1983 : 329) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ต้องการให้พฤติกรรมออกมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และการสั่งการที่ต้องการ

Gibson and Others (2000 : 127) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง การได้รับแรงผลักดันในตัวเอง และ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

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

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

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

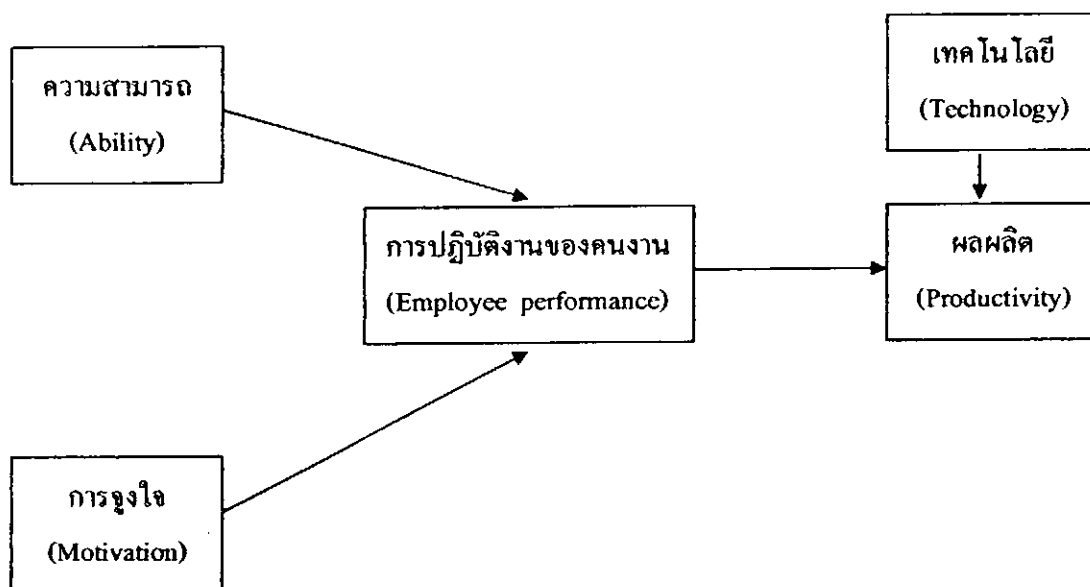
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 305) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

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

กล่าวโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้วางไว้

ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคนงาน ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณสูงค่าเพียงไร การจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก จากการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ และ แผนภาพการผลิต (Productivity diagram) ได้เป็นที่ยอมรับว่าผลผลิตขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง และเทคโนโลยี กับเป็นที่ยอมรับกันว่าการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถของลูกจ้างด้วย ดังภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 310)



ภาพประกอบ 1 ความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต

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

ความสำคัญของแรงจูงใจจึง หมายถึง การที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามวัตถุประสงค์เสร็จทันเวลา คุณภาพของงานเป็นเลิศ ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพนักงานยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ได้องค์กรต้องใช้แรงจูงใจในการสร้างแรงกระตุ้น แรงผลักดันให้พนักงานเกิดศักยภาพขึ้น และทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

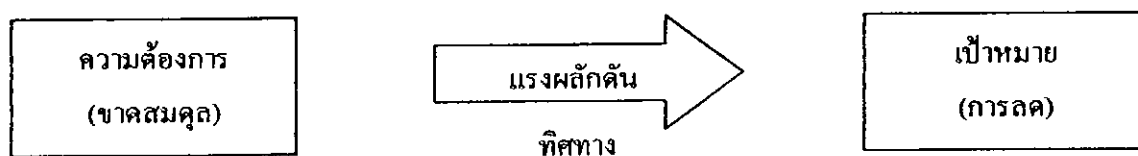
องค์ประกอบของแรงจูงใจ

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

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

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้น เพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าเป็นการไม่เพียงพอกับทิศทาง ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ให้ไว้ว่า แรงขับเป็นพฤติกรรมที่มุ่งใจ ตัวอย่างของความต้องการน้ำอาหาร จะถูกแปลงออกมาในรูปของแรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการมีเพื่อนพ้อง ซึ่งจะแปลงออกมาในรูปของแรงขับที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการมุ่งใจ หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้นการได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายถึงความถึงการทำให้สภาพด้านร่างกาย หรือจิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อนจะหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสภาวะและลดแรงขับเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ลง



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน

ที่มา : คัคคีไทย สุรกิจบวร. (2545). ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. หน้า 160. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

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

1. ขั้นตอนความต้องการ (Need stage)

ความต้องการเป็นสภาวะสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อทุกข์สุขของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจเป็นสิ่งที่จำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive stage)

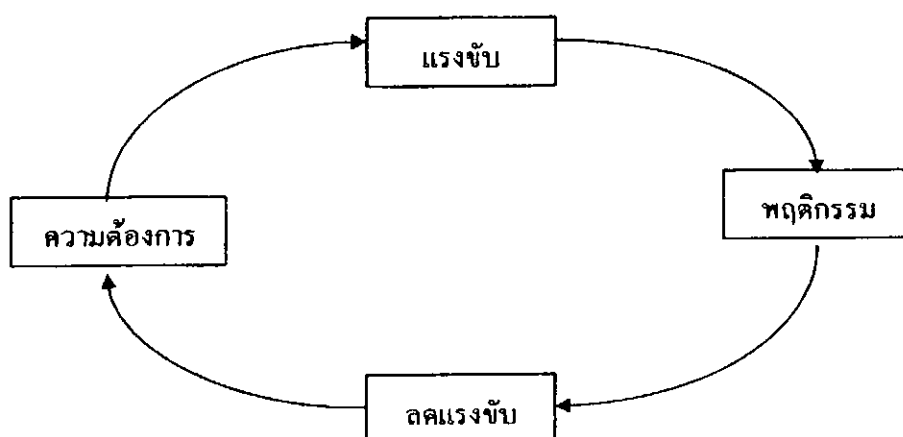
ความต้องการแรกนั้น กระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือเมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยๆ ไม่ได้เรียกว่า " เกิดแรงขับ " ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ ถ้ามีความต้องการมาก ก็จะกระวนกระวายมาก

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage)

เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage)

เป็นขั้นสุดท้าย กล่าวคือแรงขับจะลดลงภายหลังพฤติกรรมที่สนองความต้องการแล้ว



ภาพประกอบ 3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ

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

ประเภทของแรงจูงใจ

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ (ภฤชณา ตักดิ์ศรี, 2534 : 356 - 363)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial incentive) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะย่อมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน

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

1.3 การแบ่งปันผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรสุทธิที่ธุรกิจนั้นได้รับมา (ไม่ใช่เป็นการให้ค่าจ้างเพิ่ม แต่เป็นการให้ในกรณีพิเศษ) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.4 การให้บำเหน็จ อาจจะพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความผิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้กับบุคคลผู้นั้น เพื่อสนองในความดีที่เขาได้กระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้

เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยวิธีนี้ ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเดือนอัตราเงินเดือน เป็นต้น

1.5 การให้บำเหน็จ จะให้เป็นเงินรายเดือนอาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับ ในขณะที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลิ้งคุณเมื่ออายุมาก เป็นเหตุผลประการหนึ่งที่จูงใจให้คนนิยมเข้ารับราชการ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงาน ช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์การดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์ การประกันภัยการทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการทางด้านสหนาการ เป็นต้น

1.7 การจัดกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยพนักงานจะชี้เหตุผลต่างๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์การจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆ ไป ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์การดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าทางองค์การไม่ทอดทิ้งพวกตน ยังพร้อมที่จะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่น ควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีทำให้ผลงานหรือผลผลิตต่ำลง

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจและเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้าร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์การ เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์การอยู่ด้วยนั่นเอง

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นในทุกองค์การ ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม เป็นต้น

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเสมอ ดันเสมอปลาย เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีค่าเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

ประโยชน์ของแรงจูงใจ (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 364 - 365)

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม

2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี

3. สร้างกำลังใจขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ

4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. คนงานจะมีความภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจแล้ว งานที่ทำก็จะได้ผลมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
10. เกิดการร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์กร คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงาน กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
11. มีความสุขในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจปัญหาต่างๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย
12. จะเกิดความสนใจ พยายามในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาก็คือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงานจึงไม่ค่อยมีการขาดคำสั่ง โต้แย้ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง
13. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนิทาผู้บังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้อใจขึ้นมา ก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงทันที
14. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร ดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติงานฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อย
15. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว
16. ช่วยเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Of Needs)

มาสโลว์ได้ศึกษาและจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นต่างๆ 5 ขั้น เหมือนขั้นบันได ซึ่งความต้องการเหล่านี้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นก่อนหลัง ไม่อาจกระโดดข้ามขั้นได้ ความต้องการในแง่ของมาสโลว์ คือ (ตุลา มหาพสุตานนท์. 2545 : 215 - 217)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

คือ ความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหารที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ทันสมัยทีวี วิทยุ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ ซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้ " เงิน " มนุษย์จึงต้องการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับถัดไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs)

คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับ หรือหามาจากการตอบสนองทางด้านร่างกาย เช่น เมื่อได้บ้านมาหลังหนึ่งถือเป็นการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย แล้วจะเกิดความรู้สึกว่าทำอะไรที่จะไม่ต้องเสียบ้านหลังนี้ไป จำเป็นต้องขยันขันแข็ง เพื่อหาเงินเพิ่มขึ้นเพื่อใช้ในการผ่อนบ้าน รวมทั้งรู้สึกว่าทำอะไรที่จะทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในบ้านหลังนี้ ควรซื้อเครื่องมือป้องกันต่างๆ อย่างไร ในภาพกว้างความรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือ ความรู้สึกว่าทำอะไรจริงจะได้รายได้ในระดับที่มากพอ สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการด้านร่างกายต่อไปโดยไม่ติดขัด หากมีรายได้เข้ามาตลอดเวลาก็จะรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs)

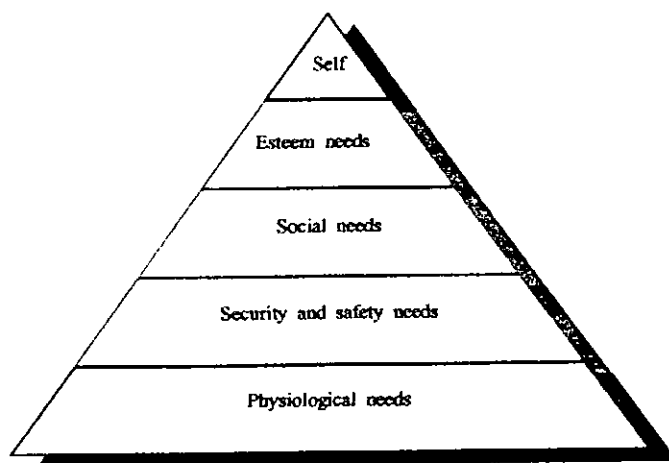
คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุกๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการเงินและงานที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่เข้าสังคม เพื่อให้เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่รักของสังคม อาจแสดงออกโดยการไปงานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สังคมยอมรับตนเข้ากลุ่ม

4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem needs)

คือ ความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการลำดับที่ 3 เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความรักความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา ย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุดนี้ได้ ส่วนใหญ่จะพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งการเงิน ทรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับทางสังคม บุคคลเหล่านี้จึงมักหันมาหาชื่อเสียงบางครั้งเพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนเองร่วมอยู่ในนั้น หรือ บางครั้งเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล โดยอาจแสดงออกในรูปของการกุศล เพื่อช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self - actualization needs)

คือ ความต้องการเล็กๆ ในจิตใจของทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้ เป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากแต่ท้าทายยิ่งนัก บุคคลแต่ละคนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นวัดได้ค่อนข้างยาก บางคนอาจเพียงต้องการจบปริญญาเอกก็ถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิตแล้ว ในขณะที่หลายคนอาจมีความต้องการมาขึ้นอยู่แถวหน้าของสังคม โดยเพียรพยายามสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวขึ้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีบริหารบ้านเมืองต่อไป เป็นต้น



ภาพประกอบ 4 ลำดับชั้นความต้องการ

ที่มา : คูลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการ - หลักการบริการ. หน้า 217. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's two – factor theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Federick Herzberg) หรือที่เรียกกันว่า Two – factor theory Motivation หรือ Motivation – Hygiene Theory หรือ M – H Theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮอริชเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้ โดยเฮอริชเบิร์กได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาความต้องการของคนงานในองค์การหรือการจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพอใจในการทำงานที่ทำได้ โดยมีสาระสำคัญ คือ (บรรยงค์ ไตจินดา. 2545 : 254 - 255)

1. จะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า Maintenance Factors (ปัจจัยคำจุน) หรือ Hygiene Factors (ปัจจัยสุขอนามัย) เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter Personal Relation)
- 1.4 เงินเดือน (Salary)
- 1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition)

2. จะมีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากมีปัจจัยที่อยู่นี้จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มีความพอใจในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้เฮอริชเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors เป็นปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยตัวกระตุ้นที่จะนำมาซึ่งจูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงาน หรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

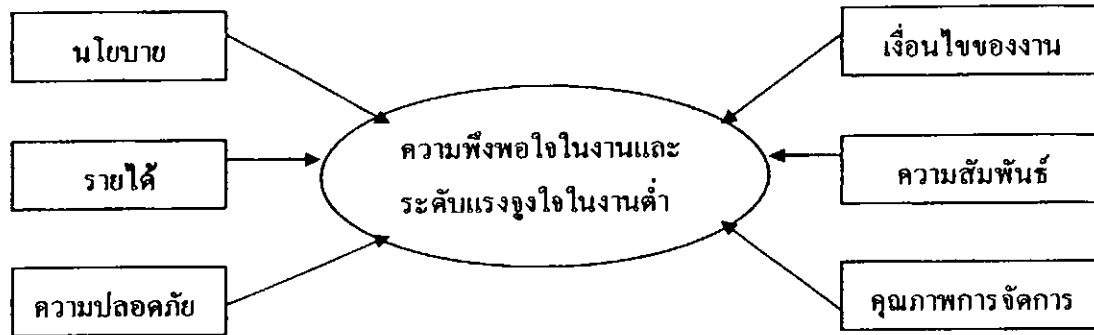
2.2 การยอมรับ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

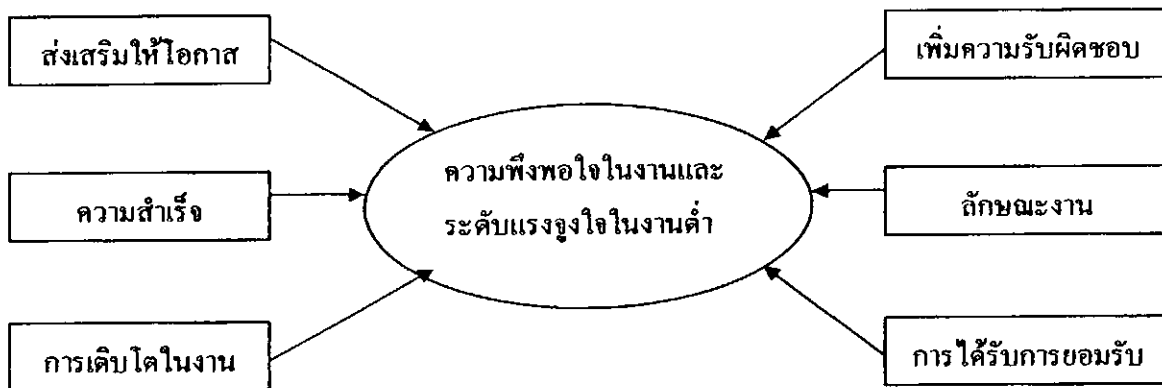
2.4 ลักษณะของงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของคน รวมทั้งการมอบหมายที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว จะทำให้เกิดความรักงานและมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่ง

องค์ประกอบประเภทค้ำจุน



องค์ประกอบจูงใจ



ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ที่มา : เวียม ศรีทอง. (2540). มนุษย์สัมพันธ์. หน้า 145. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถึงแม้จะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ให้มากก็มิให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์การอย่างไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

ตาราง 1 การเปรียบเทียบ ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก

มาสโลว์	เฮิร์ชเบิร์ก	
ความต้องการสูงสุดในชีวิต (ต้องการพัฒนาตนเอง)	- งานท้าทายความสามารถ - การประสบความสำเร็จในชีวิต - ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน - ความรับผิดชอบ	ปัจจัยกระตุ้น
ความต้องการให้บุคคลอื่นยกย่อง (ต้องการได้รับการยอมรับ)	- ความก้าวหน้าของงาน - การเป็นที่ยอมรับ - สถานภาพ	
ความต้องการเข้าสังคม (ต้องการด้านสังคม)	- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ปัจจัยต่ำจน
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (ต้องการความมั่นคง)	- การบังคับบัญชา - นโยบายและการบริหารงาน - ความมั่นคงในงาน	
ความต้องการด้านร่างกาย (ต้องการการดำรงชีวิต)	- สภาพการทำงาน - เงินเดือนและค่าจ้าง - ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว	

ที่มา : ราชตรี พัฒนวังสรรค์. (2542). ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ
จันทระเกษม. หน้า 251. กรุงเทพฯ

ทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์กให้กว้างยิ่งขึ้น เขายังให้ความสนใจต่อความต้องการมนุษย์ แต่แบ่งได้ตามความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existence needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) และความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth needs) หรืออี อาร์ จี (E R G) ความต้องการเหล่านี้มีลักษณะเช่นเดียวกับความต้องการตามทัศนะของมาสโลว์ และเฮิร์ชเบิร์ก เพียงแต่การจัดกลุ่มประเภทมีความแตกต่างกัน

สำหรับอัลเดอร์เฟอร์ เชื่อว่า ความต้องการมีความเกี่ยวข้อง (Continuum of needs) กัน มิได้แบ่งเป็นขั้นๆ หรือเป็นกลุ่มดังเช่นของนักทฤษฎี 2 ท่านแรก อัลเดอร์เฟอร์เชื่อว่าไม่จำเป็นที่ความต้องการเบื้องล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง เขากล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลบางคนจะถูกชี้นำโดยความต้องการขั้นกลางหรือขั้นสูงได้ และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ความต้องการ 3 ขั้นนี้ ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ ค่าจ้างในการทำงาน ความมั่นคง สุขภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่องจากวงสังคม

3. ความต้องการด้านการเติบโต (Growth needs) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับความต้องการเบื้องสูงในทฤษฎีของมาสโลว์

ความสัมพันธ์ของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ทฤษฎีตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีอี อาร์ จีของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามีคุณสมบัติคล้ายกันเป็นอันมาก แต่ทฤษฎีอี อาร์ จีนั้น จะไม่มีเส้นแบ่งระดับความต้องการอย่างตายตัวเหมือนใน 2 ทฤษฎีแรก ตรงกันข้ามอัลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการต่างๆ นั้นมีความต่อเนื่องคาบเกี่ยวสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นระดับขั้นหรือแยกออกจากกัน แต่ความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แม้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีอี อาร์ จีนี้จะมีไม่มากนัก แต่การวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วๆ ไปนั้น อาจนับเป็นการสนับสนุนในทฤษฎีอี อาร์ จีมากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการและทฤษฎีสองปัจจัยเสียอีก (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542 : 105)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัย 3 ประเภท ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ นาวิการ. 2536 : 376 - 379) ได้แก่

1. ความคาดหวังความพยายาม – ผลปฏิบัติงาน (Effort – Performance Expectancy : $E \rightarrow P$) เป็นการประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของเราจะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินนี้จะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น การที่เราได้รับมอบหมายโครงการพิเศษของบริษัท ซึ่งโครงการนี้จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบและการดำเนินระบบงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ สิ่งที่เราต้องพิจารณา คือ ความน่าจะเป็นของความสามารถเราเองที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ถ้าเรารู้สึกว่าไม่ค่อยมีความรู้เรื่องการพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์ เราอาจจะประเมินความน่าจะเป็นของความสำเร็จไว้ต่ำ ด้วยเหตุนี้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ ของการมอบหมายงานจะค่อนข้างต่ำ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรารู้สึกว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับการมอบหมายงานนี้แล้ว เราอาจจะประเมินความน่าจะเป็นของความสำเร็จไว้สูง ด้วยเหตุนี้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ ของการมอบหมายงานจะค่อนข้างสูง

2. ความคาดหวังผลปฏิบัติงาน – ผลลัพธ์ (Performance – Outcome Expectancy : $P \rightarrow O$) เป็นการประเมินความน่าจะเป็นว่าการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของเราจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง เช่น โบนัสหรือการเลื่อนตำแหน่ง จากกรณีดังกล่าว เราอาจประเมินความคาดหวัง $P \rightarrow O$ ไว้

สูง ปานกลาง หรือศูนย์ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาที่ได้มอบหมายโครงการพิเศษนี้ให้เรา ซึ่งเขาอาจมีหรือไม่มีประวัติของการยกย่องและการให้โบนัสแก่บุคคลที่รับโครงการพิเศษนี้ก็ได้

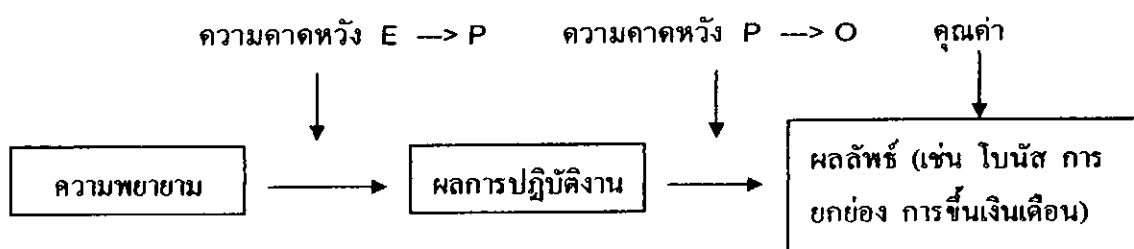
3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcome) เป็นการประมาณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อเรา คุณค่าของรางวัลจึงสูง ทั้งนี้เราอาจจะต้องสูญเสียเวลาพักผ่อน หรือการรบกวนครอบครัวของเรา (เป็นการพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบได้ด้วย) ที่อาจทำให้ลดล้างคุณค่าของรางวัล ภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้รางวัล จะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อเราให้คุณค่าที่สูงเท่านั้น

ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายอย่าง เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง เรียกว่า " รางวัลภายนอก " (Extrinsic Rewards) ส่วนรางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวเองที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโต เรียกว่า " รางวัลภายใน " (Intrinsic Rewards)

การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความคาดหวัง ยืนยันว่า เราจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความคาดหวัง $E \rightarrow P$, $P \rightarrow O$ และคุณค่าของรางวัล บุคคลจะใช้ดุลพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกัน บนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความคาดหวัง คือ

$$(E \rightarrow P) \times (P \rightarrow O) \times \text{คุณค่า} = \text{แรงจูงใจ}$$



ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : สมยศ นาวิกาน. (2536). การบริหาร. หน้า 378. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังนี้จะชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารต้องค้นหาว่า ผลลัพธ์อะไรที่มีคุณค่าสูงสุดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และพยายามทำให้การได้มาของผลลัพธ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญ คือ ผู้บริหารจะต้องติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ผลการ

ปฏิบัติงานและรางวัลมีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยผู้บริหารจะต้องทำให้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูงขึ้นกับผลการปฏิบัติงานและมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาเข้าใจว่าผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการจะได้มาจากการที่พวกเขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 2 การองค์ประกอบความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร

ความคาดหวัง E $\rightarrow$ P	ความคาดหวัง P $\rightarrow$ O	คุณค่าของผลลัพธ์	แรงจูงใจ
สูง	สูง	สูง	สูง
สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
ต่ำ	สูง	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	สูง	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. หน้า 379. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theory)

ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการเสริมแรง ก็คือ พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำอีก ขณะที่พฤติกรรมไม่ได้รับการเสริมแรงจะมีโอกาสเกิดขึ้นซ้ำน้อยมาก ดังนั้นถ้าหากว่าพนักงานคนใดคนหนึ่งได้รับค่าจ้างเพิ่มเมื่อผลการปฏิบัติงานสูงแล้ว พนักงานคนนั้นมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงอยู่เรื่อยๆ

สิ่งที่ใช้ในการเสริมแรงอาจเป็นรางวัล (ใช้ส่งเสริมพฤติกรรมที่ต้องการ) การลงโทษ (ใช้ระงับพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ) การกระตุ้นให้หลีกเลี่ยง (ให้เลือกพฤติกรรมที่ต้องการแทนพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งในองค์กรการไม่ต้องการ) หรืออื่นๆ ก็ได้ บี. เอฟ. สกินเนอร์ (B. F. Skinner) เขียนหนังสือเรื่องกรณีการเสริมแรง (Contingencies of Reinforcement) ซึ่งว่าการเสริมแรงอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้ ซึ่งมีปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. คนจะมีพฤติกรรมตามการเสริมแรงที่เกิดขึ้นกับตัวเขาและการทำงาน
2. พฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้
3. การเสริมแรงที่เหมาะสมจะทำให้การแสดงพฤติกรรมที่ต้องการมีเพิ่มขึ้นและลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการลง

การเสริมแรงตามแนวคิดของสกินเนอร์จะใช้สิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานที่ต้องการ และเมื่อเกิดขึ้นอย่างที่ต้องการแล้ว จะใช้มาตรการเสริมแรง เพื่อให้พฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานนั้นคงดำรงอยู่ต่อไป (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 71)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไต่ยีน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น (โสภา ชูพิกุลชัย (2521 : 2) ชัยพร วิชชาวุธ (2523 : 1) ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2527) นิลบล รัตน (2539) นัยนา เทียงภักดี (2542))

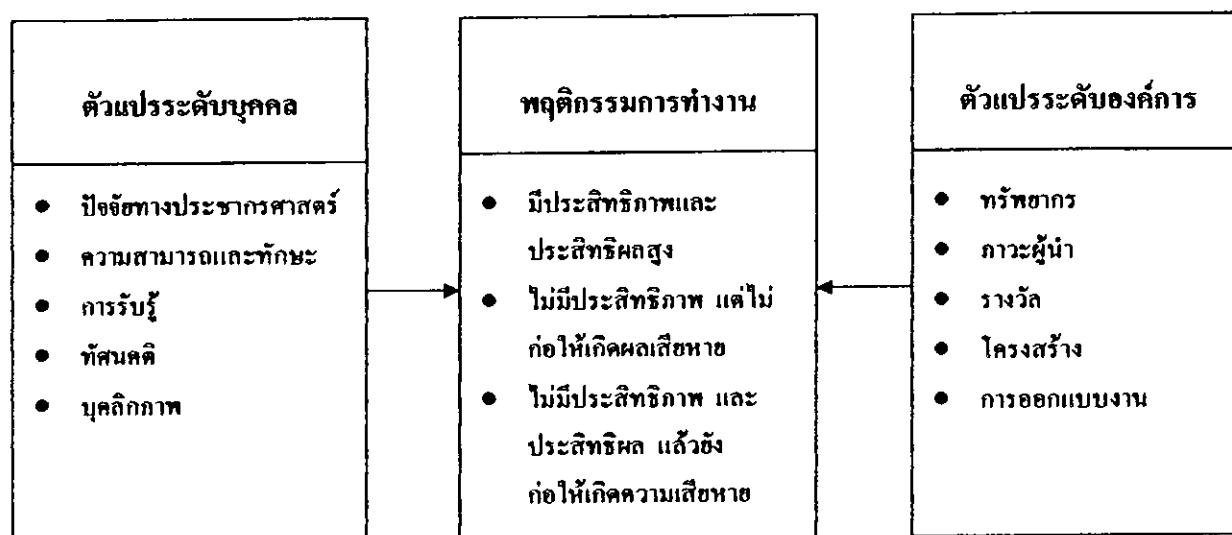
ความสำคัญของพฤติกรรมบุคคลต่อองค์กร

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นการศึกษาตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบจิตสังคม โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่สำคัญ ดังนี้ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 39)

1. บุคคลไม่ได้ถูกจูงใจด้วยสิ่งจูงใจทางด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจด้านปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยาด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกและทัศนคติซึ่งบุคคล
2. กลุ่มงานที่ไม่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของคนงานแต่ละคน
3. ความพอใจที่เพิ่มขึ้นของคนงานจะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น
4. การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยยกระดับการติดต่อสื่อสารในองค์การ และเพิ่มความรู้ของบุคคลในองค์การ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์การ เช่น การพูดคุยในช่วงเวลากลางวัน การฝันกลางวัน หรือการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคล จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์การ (มัลลิกา ต้นสอน. 2544 : 20 - 21)



ภาพประกอบ 7 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

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

จากภาพประกอบ 7 เป็นแบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เขาจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และพยายามค้นหาความสัมพันธ์อื่นๆ แต่ในความจริงพฤติกรรมของพนักงานจะเป็นเรื่องซับซ้อน เพราะมีผลกระทบจากตัวแปรอื่น ประสบการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ประกอบกัน จึงเป็นการยากที่จะอธิบายด้วยแบบจำลองพื้นฐานให้นำไปประยุกต์ได้กับทุกคนในทุกสถานการณ์

ตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปรระดับบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างและการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ต่อไปนี้

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

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

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

3. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความ และให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลแต่ละคนจะมีมุมมองในสิ่งเดียวกันในทิศทางที่แตกต่างกัน การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งจะรวมถึงการแปลความหมายของวัตถุ สัญลักษณ์ และบุคคลตามประสบการณ์ที่เขามี หรืออาจกล่าวได้ว่าการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้จักรวบรวมและแปลความต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและการก่อตัวของทัศนคติของเขา

4. ทัศนคติ (Attitudes) เป็นสถานะในจิตใจที่เกิดจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเราทุกคนจะมีทัศนคติในเรื่องต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน ศาสนา ที่ทำงาน ร้านอาหาร หรือรัฐบาล เป็นต้น โดยทัศนคติบางประการจะมีความคงทน แต่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลมีข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการศึกษาทัศนคติจะมีนัยสำคัญต่อผู้จัดการ ดังนี้

4.1 ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้

4.2 ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมอง

4.3 ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4.4 ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกลักษณะ

5. บุคลิกลักษณะ เป็นกลุ่มของความรู้สึกและพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะคงที่ของบุคคลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้ ถึงแม้ว่านักวิชาการยังไม่เข้าใจถึงการรวมตัวพัฒนาการ และการแสดงออกของบุคลิกลักษณะอย่างสมบูรณ์ แต่ก็มีหลักการที่เราต่างยอมรับกันได้ ดังต่อไปนี้

5.1 บุคลิกลักษณะจะถูกจัดเป็นระบบแบบแผน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ในบางระดับ

5.2 บุคลิกลักษณะจะมีลักษณะผิวเผิน หรือลึกซึ้ง

5.3 บุคลิกลักษณะจะเป็นคุณลักษณะทั่วไปและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความคล้ายคลึงและความแตกต่างจากบุคคลอื่น

พฤติกรรมและการจูงใจ

ในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนตัวบุคคลที่มีอยู่ เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงาน และที่มีผลกระทบต่องานลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจในการวางแผน และควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ

2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward system) ทั้งในรูปการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงินต่างๆ

3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ

4. ระบบของสภาพงาน (Work situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน

5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนงานต่างๆ (Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 121 , 132)

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงาน

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การไม่มาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คอร์แมน (Korman, 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานจากความปรารถนาของกลุ่ม

มัมฟอร์ด (Mumford.1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

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

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

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

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

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

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

- แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป
- แบบวัดความพึงพอใจงานโดยเฉพาะ

ผลที่ได้จากความพึงพอใจ ก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่าระดับความจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านแล้ว พบว่าระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับความจูงใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมิตรยนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 21 -30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปวส. โดยมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท ระยะเวลาทำงาน 1 - 2 ปี และเป็นพนักงานในแผนกงานช่างอะไหล่และบริการเป็นส่วนมาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่างานมีลักษณะของปัจจัยจูงใจทั้งด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

วรรณฯ แสงฉัตรการ (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 26 – 33 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 5,501 – 9,500 บาท มีสถานภาพสมรส/อยู่รวมกัน อายุงานในองค์กรมากที่สุด คือ 1 - 7 ปี ตำแหน่งงานมากที่สุด คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือรายวัน และแผนกที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ แผนกการย้อมสี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า 1) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ อายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานในการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน 3) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานในการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องจำนวนครั้งที่ท่านเคยถูกลงโทษหรือตักเตือนแตกต่างกัน 4) พนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด ที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานในการทำงานด้านการลาออกจากงานเรื่องแนวโน้มที่ท่านจะทำงานในองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เรื่องจำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องจำนวนครั้งที่ท่านเคยถูกลงโทษหรือตักเตือนแตกต่างกัน 5) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ในทิศทางตรงข้ามกันและในระดับต่ำมาก

6) ปัจจัยเสริมในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ในทิศทางตรงข้ามกันและในระดับต่ำ

วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 28 – 33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี รายได้ประจำต่อเดือน ตั้งแต่ 28,001 บาท ขึ้นไป และสถานที่ปฏิบัติงานกรุงเทพ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การไม่ขาดงาน การไม่ทำงานล่าช้าอยู่ในระดับพอใจ และแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตอยู่ในระดับพอใจ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า 1) เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ประจำต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน 4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ในทิศทางเดียวกัน

วิทยา ประยูร (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น (พนักงานประจำ) จำนวน 2,316 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ไม่ปรับอากาศ) จำนวน 1,791 คน พนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ จำนวน 350 คน และพนักงานรถโดยสารประจำทางของรถโดยสารที่ทำการเดินรถรอบเมือง 175 คน (ที่มา : นายสถานีขนส่งผู้โดยสารและสำนักงานขนส่ง จังหวัดขอนแก่น ณ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 284)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ :

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อน

แทนค่าประชากร 2,316 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในสูตร

$$n = \frac{2,316}{1 + (2,316)(0.05)} = 400$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 415 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) เนื่องจากพนักงานมีอัตราการเข้า – ออกจากงานตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มให้มากที่สุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อเลือกพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

อันดับที่	ตำแหน่งหน้าที่	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง	130
2	พนักงานจำหน่ายตั๋ว	130
3	พนักงานบริการ	130
4	นายตรวจ	25
รวม		415

ขั้นตอนที่ 2 จะใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Response Questions)

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) 18 - 28 ปี
- 2) 29 - 39 ปี
- 3) 40 - 50 ปี
- 4) 51 - 60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 3) อนุปริญญา / ปวส.
- 4) สูงกว่าอนุปริญญา

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) ไม่เกิน 5,000 บาท
- 2) 5,001 - 7,000 บาท
- 3) 7,001 - 9,000 บาท
- 4) 9,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 5 ตำแหน่งหน้าที่ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
- 2) พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง
- 3) พนักงานบริการทั่วไป
- 4) นายตรวจ

ข้อที่ 6 ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

- 1) ไม่เกิน 1 ปี
- 2) มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
- 3) มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
- 4) มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น

- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านโอกาสในการก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ จำนวน 5 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ
- แบบสอบถามเพื่อวัดด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert Scale โดยการวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภท Interval Scale ดังนี้

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

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

- การเพิ่มผลผลิต จำนวน 3 ข้อ
- การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย จำนวน 4 ข้อ
- ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert Scale โดยการวัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภท Interval Scale ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มาก	หมายถึง	4	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
น้อย	หมายถึง	2	คะแนน

น้อยที่สุด หมายถึง 1 คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานรถโดยสารประจำทางจังหวัดขอนแก่น

5. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีดังนี้

5.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น

- ด้านลักษณะงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7654
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7209
- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7217
- ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7303
- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7182
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7319
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8568

5.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น

- ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7363
- ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7587
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7196

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449) มีสูตรดังนี้

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

โดย	k	=	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{convariance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\frac{\text{variance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมของคำตอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงอนุมาน (Inferential Research) โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 415 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และให้ผู้อื่นช่วยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้อ้างอิงและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือนตุลาคม 2548 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 415 คน แต่เนื่องจากแบบสอบถามที่ได้ทำการแจกไปแล้วมีการสูญหายและไม่มีคุณสมบัติเท่าที่ควร ทำให้มีแบบสอบถามที่ใช้ประมวลผลทั้งหมด 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.98 % (โดยมีตำแหน่งพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง 132 คน พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง 124 คน พนักงานบริการทั่วไป 109 คน และ นายตรวจ 25 คน

2. แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บุคคล และสำนักงานขนส่ง จังหวัดขอนแก่น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

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

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Window ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ค่าร้อยละ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

1.2 แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

1.3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Research)

2.1 การเปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติ $t - test$

2.2 การเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

การแปลความหมายผลที่วิเคราะห์ได้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบ Likert scale ที่กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	มาก
เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	น้อย
เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย แบ่งเป็นช่วงได้ 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82)

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

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันดาณี. 2538 : 75)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 65)

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

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

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ t – test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 164 – 166)

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
โดย	df	แทน	$n_1 + n_2 - 2$

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 145)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

โดย	SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด
	(k - 1)	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
	(n - k)	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ในกรณี
 นัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา
 วาณิชยปัญญา. 2544 : 323 - 333)

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

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายใน กลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
 n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

2.3 วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว (X_i) โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (Y) สามารถเขียนอยู่ในรูปสมการ ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2544 : 13 - 18)

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

สมการถดถอยเชิงเส้นของตัวอย่าง $\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$

เมื่อ	Y	=	ค่าของตัวแปรตาม
	$\hat{Y}$	=	ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	X_i	=	ค่าของตัวแปรอิสระตัวที่ i
	β_i	=	ค่าพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า
	b_i	=	ค่าสถิติที่คำนวณได้จากตัวอย่าง เพื่อใช้ประมาณค่า β_i

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 390 คนและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – distribution
F-ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มา
ทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัด
ขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการ
ทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	313	80.3
หญิง	77	19.7
รวม	390	100.0
2. อายุ		
18 - 28 ปี	126	32.3
29 - 39 ปี	111	28.5
40 - 50 ปี	108	27.7
51 - 60 ปี	45	11.5
รวม	390	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	202	51.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	123	31.5
อนุปริญญา / ปวส.	52	13.3
สูงกว่าอนุปริญญา	13	3.3
รวม	390	100.0
4. รายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน)		
ไม่เกิน 5,000 บาท	180	41.2
5,001 - 7,000 บาท	122	31.3
7,001 - 9,000 บาท	61	15.6
9,001 บาท ขึ้นไป	27	6.9
รวม	390	100.0
5. ตำแหน่งหน้าที่		
พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง	132	33.8
พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง	124	31.8
พนักงานบริการทั่วไป	109	27.9
นายตรวจ	25	6.4
รวม	390	100.0
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	70	17.9
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	94	24.1
มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	64	16.4
มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	162	41.5
รวม	390	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่นที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 390 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นเพศชาย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

อายุ พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุระหว่าง 40 – 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผู้มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าอนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน) พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 7,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 - 9,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 9,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่ พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานบริการทั่วไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และผู้ที่มีตำแหน่งเป็นนายตรวจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
ด้านลักษณะงาน	3.92	0.610	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.83	0.593	มาก
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.69	0.813	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.80	0.578	มาก
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	3.78	0.595	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.87	0.781	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.48	0.873	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92, 3.83, 3.69, 3.80, 3.78, 3.87 และ 3.48 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610, 0.593, 0.813, 0.578, 0.595, 0.781 และ 0.873 ตามลำดับ

ตาราง 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง	4.16	0.935	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมีปริมาณไม่มากเกินไป	3.67	0.902	มาก
3. งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.95	0.909	มาก
4. การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่ หน่วยงานกำหนด	3.85	0.868	มาก
รวม	3.92	0.610	มาก

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเป็นงานที่ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด และงานที่ท่านได้รับมีปริมาณไม่มากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.85 และ 3.67 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.909, 0.868 และ 0.902 ตามลำดับ

ตาราง 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.72	0.929	มาก
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.889	มาก
3. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.902	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.96	0.928	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน	3.92	0.861	มาก
รวม	3.83	0.593	มาก

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของตนเมื่อประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.593

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.928 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของตนให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ตนได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตนได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานของตนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.83, 3.73 และ 3.72 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861, 0.902, 0.889 และ 0.929 ตามลำดับ

ตาราง 7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น	3.60	1.124	มาก
2. ตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆ ที่สูงขึ้น	3.54	1.098	มาก
3. ตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่ ทำให้ตนมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น	3.92	1.035	มาก
รวม	3.69	0.813	มาก

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโอกาสในการก้าวหน้าของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่ ทำให้ตนมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.035 รองลงมาคือตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น และตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆ ที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.54 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.124 และ 1.098 ตามลำดับ

ตาราง 8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.75	0.891	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของท่าน	3.90	0.933	มาก
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานแก่ท่าน	3.81	0.861	มาก
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานแก่ท่าน	3.79	0.861	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน	3.77	0.902	มาก
รวม	3.80	0.578	มาก

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการยอมรับนับถือของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของตน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.933 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของตน เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจตนในการปฏิบัติงาน และตนได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861, 0.861, 0.902 และ 0.891 ตามลำดับ

ตาราง 9 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ

ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.72	0.906	มาก
2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ	3.75	0.912	มาก
3. ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน	3.74	0.882	มาก
4. ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของท่าน	3.82	0.919	มาก
5. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน	3.87	0.876	มาก
รวม	3.78	0.595	มาก

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความรับผิดชอบที่ได้รับของคนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.595

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.876 รองลงมาคือ คนได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของตน งานที่ตนรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ ตนได้รับงานตามความรับผิดชอบของตน และงานที่ตนได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.75, 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.919, 0.912, 0.882 และ 0.906 ตามลำดับ

ตาราง 10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. รถโดยสารประจำทางคันที่ท่านประจำอยู่ มีสภาพรถที่ดี เหมาะสมในการใช้งาน	3.79	1.108	มาก
2. การจราจรที่สะดวก สภาพรถไม่ติดขัด ช่วยสร้างบรรยากาศให้น้ำทำงานมากขึ้น	3.87	0.962	มาก
3. รถโดยสารประจำทางที่มีสภาพที่ดี ทำให้เกิดความปลอดภัย	3.94	1.070	มาก
รวม	3.87	0.781	มาก

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.781

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่ารถโดยสารประจำทางที่มีสภาพที่ดี จะทำให้เกิดความปลอดภัย อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.070รองลงมาก็คือ การจราจรที่สะดวก สภาพรถไม่ติดขัด ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น้ำทำงานมากขึ้น และรถโดยสารประจำทางคันที่ท่านประจำอยู่ มีสภาพรถที่ดี เหมาะสมในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.79 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 และ 1.108 ตามลำดับ

ตาราง 11 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.51	1.238	มาก
2. ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น	3.40	1.132	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ	3.51	1.030	มาก
4. เงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว	3.40	1.092	ปานกลาง
5. ท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ท่านทำงาน	3.56	1.117	มาก
รวม	3.48	0.873	มาก

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ท่านทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.117 รองลงมาคือ ตนได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำอยู่ ค่าตอบแทนของตนมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น และเงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ตนได้รับในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.40 และ 3.40 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.030, 1.132 และ 1.092 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
การเพิ่มผลผลิต	3.84	0.653	มาก
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	3.84	0.774	มาก
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.84	0.725	มาก

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน มีองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653, 0.774 และ 0.725 ตามลำดับ

ตาราง 13 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต

การเพิ่มผลผลิต	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ	4.10	0.935	มาก
2. ท่านมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเอง	3.77	0.935	มาก
3. ท่านทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง	3.66	0.916	มาก
รวม	3.84	0.653	มาก

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเพิ่มผลผลิตของตน

มืองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 รองลงมาคือ ตนมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเอง และตนทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.68 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 และ 0.916 ตามลำดับ

ตาราง 14 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย

การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ทำมาทำงานตรงเวลาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.922	มาก
2. ทำนใช้วันลาหยุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	3.84	1.229	มาก
3. ทำนไม่เคยหลีกเลี่ยงงาน ไม่ว่าจะมีปริมาณงานมากเท่าไรก็ตาม	3.86	1.014	
4. เมื่อทำนมีงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นพิเศษ ตนจะไม่ปฏิเสธที่จะปฏิบัติงาน	3.85	0.984	มาก
รวม	3.84	0.774	มาก

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของตนมืองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย เป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนไม่เคยหลีกเลี่ยงงาน ไม่ว่าจะมีปริมาณงานมากเท่าไรก็ตาม อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.014 รองลงมาคือ เมื่อตนมีงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นพิเศษ ตนจะไม่ปฏิเสธที่จะปฏิบัติงาน ตนมาทำงานตรงเวลาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และตนใช้วันลาหยุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.984, 0.922 และ 1.229 ตามลำดับ

ตาราง 15 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับลักษณะ
1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่	3.90	0.844	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันนี้ อย่างมีความสุข	3.74	0.991	มาก
3. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของ ตนเอง	3.87	1.120	มาก
รวม	3.84	0.723	มาก

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 รองลงมาคือ ตนมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเอง และตนปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันนี้อย่างมีความสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.74 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.120 และ 0.991 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนี้มีจำนวนทั้งหมด 13 ข้อ แต่ละข้อมีการใช้สถิติ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test)

สมมติฐานข้อที่ 2 - 6 ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 7 - 13 ใช้การทดสอบค่าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Probability (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.87	0.521	1.578	98.984	0.118
	หญิง	3.73	0.681			

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.118 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
การเพิ่มผลผลิต	ชาย	3.86	0.608	1.179	98.288	0.241
	หญิง	3.75	0.808			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ชาย	3.86	0.744	0.757	103.794	0.451
	หญิง	3.77	0.888			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.87	0.715	2.115 *	388	0.035
	หญิง	3.68	0.748			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.241 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.451 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศไม่มี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มอายุแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Probability น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.045	0.682	2.210	0.086
	ภายในกลุ่ม	386	119.012	0.308		
	รวม	389	121.057			

จากตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่ามีค่า F-Probability เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	2.225	0.742	1.749	0.157
	ภายในกลุ่ม	386	163.691	0.424		
	รวม	389	165.916			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ระหว่างกลุ่ม	3	3.912	1.304	2.196	0.088
	ภายในกลุ่ม	386	229.173	0.594		
	รวม	389	233.085			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.217	0.406	0.771	0.511
	ภายในกลุ่ม	386	203.142	0.526		
	รวม	389	204.359			

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.088 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.511 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Probability น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.235	0.078	0.250	0.861
	ภายในกลุ่ม	386	120.821	0.313		
	รวม	389	121.057			

จากตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.680	0.227	0.530	0.662
	ภายในกลุ่ม	386	165.235	0.428		
	รวม	389	165.916			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.525	0.175	0.290	0.832
	ภายในกลุ่ม	386	232.560	0.602		
	รวม	389	233.085			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.618	0.873	1.670	0.173
	ภายในกลุ่ม	386	201.741	0.523		
	รวม	389	204.359			

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ระดับการศึกษา

ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Probability น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.395	0.132	0.422	0.738
	ภายในกลุ่ม	386	120.661	0.313		
	รวม	389	121.057			

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.738 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	1.122	0.374	0.876	0.454
	ภายในกลุ่ม	386	164.794	0.427		
	รวม	389	165.916			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.751	0.250	0.416	0.742
	ภายในกลุ่ม	386	232.334	0.602		
	รวม	389	233.085			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.309	0.103	0.195	0.900
	ภายในกลุ่ม	386	204.050	0.529		
	รวม	389	204.359			

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.454 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.742 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.900 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มตำแหน่งหน้าที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Probability น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.395	0.465	1.500	0.214
	ภายในกลุ่ม	386	119.661	0.310		
	รวม	389	121.057			

จากตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	1.372	0.457	1.073	0.360
	ภายในกลุ่ม	386	164.544	0.426		
	รวม	389	165.916			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.041	0.680	1.137	0.334
	ภายในกลุ่ม	386	231.044	0.599		
	รวม	389	233.085			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.083	0.361	0.685	0.561
	ภายในกลุ่ม	386	203.276	0.527		
	รวม	389	204.359			

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.360 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.344 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ

ตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.561 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถเขียนสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยหนึ่งกลุ่มประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Probability น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.281	0.094	0.299	0.826
	ภายในกลุ่ม	386	120.776	0.313		
	รวม	389	121.057			

จากตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.826 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-prob
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.322	0.107	0.250	0.861
	ภายในกลุ่ม	386	165.594	0.429		
	รวม	389	165.916			
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.170	0.723	1.209	0.306
	ภายในกลุ่ม	386	230.915	0.598		
	รวม	389	233.085			
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.804	0.601	1.146	0.330
	ภายในกลุ่ม	386	202.555	0.525		
	รวม	389	204.359			

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแบบรายด้านของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทางจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.330 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ของแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 - 13 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

H_0 : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

H_1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 13 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

H_0 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

H_1 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต

ตาราง 28 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.876	3.867	0.000
ด้านลักษณะงาน (β_1)	0.117	2.121	0.035
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_2)	-0.149	-1.734	0.084
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_3)	-0.56	-1.012	0.312
ด้านการยอมรับนับถือ (β_4)	0.275	4.501	0.000
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	0.199	3.398	0.001
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6)	0.105	2.682	0.008
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_7)	0.087	2.544	0.011
Adjust R Square	0.308		
Std. Error of the Estimate	0.54340		
F	35.577		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต ดังแสดงในตารางที่ 28 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.876 + 0.117\beta_1 + 0.275\beta_4 + 0.199\beta_5 + 0.105\beta_6 + 0.087\beta_7$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
ด้านการเพิ่มผลผลิต

- B_0 แทน ค่าคงที่
- B_1 แทน ด้านลักษณะงาน
- B_4 แทน ด้านการยอมรับนับถือ
- B_5 แทน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ
- B_6 แทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- B_7 แทน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับ ลักษณะงาน (B_1) การยอมรับนับถือ (B_4) ความรับผิดชอบที่ได้รับ (B_5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (B_6) และค่าตอบแทนและสวัสดิการ (B_7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.117, 0.275, 0.199, 0.105 และ 0.087 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว พบว่าการยอมรับนับถือเป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มากกว่าด้านอื่น รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะงาน (B_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.117 หน่วย การยอมรับนับถือ (B_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.275 หน่วย ความรับผิดชอบที่ได้รับ (B_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.199 หน่วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน (B_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.105 หน่วย และค่าตอบแทนและสวัสดิการ (B_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.087 หน่วย

ค่า Adjust R Square เท่ากับ 0.308 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต เท่ากับ 0.308 หรือ 30.8 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย

ตาราง 29 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.503	1.979	0.049
ด้านลักษณะงาน (β_1)	0.035	0.424	0.672
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_2)	0.179	2.845	0.005
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_3)	0.047	0.876	0.381
ด้านการยอมรับนับถือ (β_4)	0.302	4.536	0.000
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	-0.022	-0.418	0.676
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6)	0.098	2.202	0.028
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_7)	0.324	8.412	0.000
Adjust R Square	0.597		
Std. Error of the Estimate	0.62410		
F	53.357		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ดังแสดงในตารางที่ 29 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.503 + 0.179\beta_2 + 0.302\beta_4 + 0.098\beta_6 + 0.324\beta_7$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย

β_0 แทน ค่าคงที่

β_2 แทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

β_4 แทน ด้านการยอมรับนับถือ

β_6 แทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

β_7 แทน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_2) การยอมรับนับถือ (β_4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6) และ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.179, 0.302, 0.098 และ 0.324 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสาร ประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มากกว่าด้านอื่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล(β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการ ไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย จะเพิ่มขึ้น 0.179 หน่วย การยอมรับนับถือ (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลา หรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย จะเพิ่มขึ้น 0.302 หน่วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลา หรือไม่ขาดงานการไม่มาทำงานสาย จะเพิ่มขึ้น 0.098 หน่วย และค่าตอบแทนและสวัสดิการ(β_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลา หรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย จะเพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย

ค่า Adjust R Square เท่ากับ 0.597 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน ของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย เท่ากับ 0.597 หรือ 59.7 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง 30 ทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.939	3.611	0.000
ด้านลักษณะงาน (β_1)	0.034	0.376	0.707
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_2)	0.139	2.125	0.034
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_3)	-0.032	-0.658	0.511
ด้านการยอมรับนับถือ (β_4)	0.223	3.173	0.002
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	0.306	4.524	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6)	0.093	2.055	0.041
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_7)	0.037	0.779	0.436
Adjust R Square	0.244		
Std. Error of the Estimate	0.63000		
F	32.472		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 30 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.939 + 0.139\beta_2 + 0.223\beta_4 + 0.306\beta_5 + 0.093\beta_6$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

β_0 แทน ค่าคงที่

β_2 แทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

β_4 แทน ด้านการยอมรับนับถือ

β_5 แทน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ

β_6 แทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_2) การยอมรับนับถือ (β_4) ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.139, 0.223, 0.306 และ 0.093 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว พบว่าความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มากกว่าด้านอื่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (β_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย การยอมรับนับถือ (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.223 หน่วย ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.306 หน่วย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.093 หน่วย

ค่า Adjust R Square เท่ากับ 0.244 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.244 หรือ 24.4 % อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		
	การเพิ่มผลผลิต	การไม่ลาหรือ ไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย	ความพึงพอใจ ในการทำงาน
<u>ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์</u>			
1. เพศ	×	×	✓
2. อายุ	×	×	×
3. ระดับการศึกษา	×	×	×
4. รายได้ต่อเดือน	×	×	×
5. ตำแหน่งหน้าที่	×	×	×
6. ประสบการณ์ในการทำงาน	×	×	×
<u>แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</u>			
7. ด้านลักษณะงาน	✓	×	×
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	×	✓	✓
9. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	×	×	×
10. ด้านการยอมรับนับถือ	✓	✓	✓
11. ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	✓	×	✓
12. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓
13. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	×

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
 เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาระดับลักษณะของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รวมทั้ง ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. ผลการศึกษาค้นคว้า ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนธุรกิจในอนาคต โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นพื้นฐานให้แก่ผู้สนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
4. รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

5. ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
6. ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
7. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
9. โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
10. การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
11. ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
12. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น (พนักงานประจำ) จำนวน 2,316 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ไม่ปรับอากาศ) จำนวน 1,791 คน พนักงานรถโดยสารประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ จำนวน 350 คน และพนักงานรถโดยสารประจำทางของรถโดยสารที่ทำการเดินรถรอบเมือง 175 คน (ที่มา : นายสถานีขนส่งผู้โดยสารและสำนักงานขนส่ง จังหวัดขอนแก่น ณ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยพิจารณาจากสูตรของ " ทาโร ยามาเน่ " (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 284) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ผู้วิจัยสำรวจตัวอย่างไว้อีก 15 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถาม รวมเป็นตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 415 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Response Questions)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert Scale

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert Scale

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น

- ด้านลักษณะงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7654
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7209
- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7217
- ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7303
- ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7182
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7319
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8568

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น

- ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7363
- ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7587
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7196

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงอนุมาน (Inferential Research) โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 415 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และให้ผู้อื่นช่วยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือนตุลาคม 2548 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 415 คน แต่เนื่องจากแบบสอบถามที่ได้ทำการแจกไปแล้วมีการสูญหายและไม่มีความสมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้มีแบบสอบถามที่ใช้ประมวลผลทั้งหมด 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.98 % (โดยมีตำแหน่งพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง 132 คน พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง 124 คน พนักงานบริการทั่วไป 109 คน และนายตรวจ 25 คน)

2. แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บุคคล และสำนักงานขนส่ง จังหวัดขอนแก่น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

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

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Window ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ค่าร้อยละ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

1.2 แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

1.3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Research)

2.1 การเปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติ $t - test$

2.2 การเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 390 คน พบว่า มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นเพศชาย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ด้านอายุของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุระหว่าง 40 – 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 123 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.5 ผู้มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญา / ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าอนุปริญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ด้านรายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน) ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับรายได้

ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 7,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 - 9,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และผู้ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 9,001 บาท ขึ้นไปจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานรถโดยสารประจำทางจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานบริการทั่วไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และผู้ที่มีตำแหน่งเป็นนายตรวจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาระดับลักษณะของข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92, 3.83, 3.69, 3.80, 3.78, 3.87 และ 3.48 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610, 0.593, 0.813, 0.578, 0.595, 0.781 และ 0.873 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเป็นงานที่ตนได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 รองลงมาคือ งานที่ตนทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขปัญหาการเฉพาะหน้า การปฏิบัติงานของตนอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด และงานที่ตนได้รับมีปริมาณไม่มากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.85 และ 3.67 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.909, 0.868 และ 0.902 ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.593

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.928 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของตนให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ตนได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตนได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานของตนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.83, 3.73 และ 3.72 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861, 0.902, 0.889 และ 0.929 ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโอกาสในการก้าวหน้าของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ทำให้ตนมีโอกาสด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.035 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น และตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆ ที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.54 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.124 และ 1.098 ตามลำดับ

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการยอมรับนับถือของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงาที่ดีของตน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.933 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของตน เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานของตน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจตนในการปฏิบัติงาน และตนได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861, 0.861, 0.902 และ 0.891 ตามลำดับ

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความรับผิดชอบที่ได้รับของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.595

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.876 รองลงมาคือ ตนได้รับผิดชอบ

งานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของตน งานที่ตนรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ ตนได้รับงานตามความรับผิดชอบของตน และงานที่ตนได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.75, 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.919, 0.912, 0.882 และ 0.906 ตามลำดับ

6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของนครมืองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.781

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่ารถโดยสารประจำทางที่มีสภาพที่ดี จะทำให้เกิดความปลอดภัย อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.070 รองลงมาคือ การจราจรที่สะดวก สภาพรถไม่ติดขัด ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าทำงานมากขึ้น และรถโดยสารประจำทางคันที่ตนประจำอยู่ มีสภาพรถที่ดี เหมาะสมในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.79 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 และ 1.108 ตามลำดับ

7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการของนครมืองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.117 รองลงมาคือ ตนได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ตนทำอยู่ ค่าตอบแทนของตนมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น และเงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ตนได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.40 และ 3.40 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.030, 1.132 และ 1.092

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาระดับลักษณะของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน มืองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653, 0.774 และ 0.725 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเพิ่มผลผลิตของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 รองลงมาคือ ตนมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเอง และตนทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.66 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 และ 0.916 ตามลำดับ

2. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย เป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนไม่เคยหลีกเลี่ยงงาน ไม่ว่าจะมียุติกรรมมากเท่าไรก็ตาม อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.014 รองลงมาคือ ตนมีงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นพิเศษ ตนจะไม่ปฏิเสธที่จะปฏิบัติงาน ตนมาทำงานตรงเวลาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และตนใช้วันลาหยุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.984, 0.922 และ 1.229 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการความพึงพอใจในการทำงานของตนมีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าตนทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 รองลงมาคือ ตนมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเอง และตนปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันนี้อย่างมีความสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.74 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.120 และ 0.991 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่เป็นอิสระจากกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย พบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 - 13 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 9 โอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 10 การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 11 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 12 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานข้อที่ 13 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 7- 13 สรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.117, 0.275, 0.199, 0.105 และ 0.087 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต เท่ากับ 0.308 หรือ 30.8 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.179, 0.302, 0.098 และ 0.324 ตามลำดับ ซึ่ง

ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่มาทำงาน การไม่มาทำงานสาย ร้อยละ 59.7% หรือเท่ากับ 0.597

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่มาทำงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.139, 0.223, 0.306 และ 0.093 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 24.4% หรือเท่ากับ 0.244 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ได้ดังนี้

1. การศึกษาเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากในยุคปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน จึงทำให้มีความต้องการปัจจัยต่างๆ ได้เท่าเทียมกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ที่ได้กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการแตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็จะต้องการความต้องการขั้นที่สูงกว่าตามลำดับขั้นเรื่อยๆ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็มีลำดับความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม, 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากในการประกอบอาชีพเป็นพนักงานรถโดยสารประจำทางส่วนใหญ่ ผู้ชายจะมีความเหมาะสมกว่าผู้หญิง ทำให้ผู้ชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เช่น ในกรณีของการยกสิ่งของที่มีน้ำหนักมากๆ ผู้ชายจะสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้หญิง จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526) ได้กล่าว

ไว้ว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศ ทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

แต่เพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากเพศชายและเพศหญิง ต่างก็มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเช่นกัน ได้สอดคล้องกับ (วรรณุช แสงฉัตรการ. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศ์ นิตติ้ง จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาอายุ พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน ต่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของแต่ละบริษัทที่คล้ายคลึงกัน เช่น ในเรื่องของ การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมาทำงานอย่างตรงต่อเวลา จะไม่ให้มีการลาหรือขาดงาน ในกรณีที่ไม่จำเป็น จากข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (วชิรนนท์ ดาภพรประเสริฐ. 2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด พบว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทของพนักงานแต่ละคนที่ประจำอยู่ให้สิทธิเท่าเทียมกัน โดยไม่แยกแยกพนักงานรถโดยสารประจำทางตามระดับการศึกษา (ในการคัดเลือกพนักงานว่าพนักงานคนใดควรปฏิบัติหน้าที่ใดนั้น ไม่ได้วัดจากระดับการศึกษา แต่จะวัดจากความสามารถของบุคคลมากกว่า) ส่งผลให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับ (ปภาวดี สุขสวย. 2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี พบว่าระดับการศึกษาจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน (อนุสรฯ สรรพอุดม. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (วิทยา ประยูร.

2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มทางไกลที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การศึกษารายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้สูงหรือต่ำ ต่างก็มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองได้รับอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ อีกทั้งเป็นงานที่ตนเองรักและมีความสามารถในการทำงานนั้นได้อย่างมีความสุข ทำให้ไม่ได้คำนึงผลของเงินเดือนที่ได้รับ จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (สุนันท์ แก้วกล้า. 2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 พบว่าเงินเดือนจะไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย และจากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5. การศึกษาคำตำแหน่งหน้าที่ พบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แต่ละคนจะดำรงตำแหน่งหน้าที่ใดนั้น จะต้องพิจารณาจากความสามารถและความถนัดของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่ เมื่อได้ตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานคนนั้นแล้ว พนักงานแต่ละคน ต่างก็พยายามปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดออกมาเช่นกัน จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. การศึกษาประสบการณ์ พบว่าประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แยกเป็นรายด้าน พบว่าประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสาร

ประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ หรือเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากแล้ว ต่างก็มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน จากข้อมูลที่ถูกกล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่จำนวนปีในการทำงาน

7. แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

7.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการเพิ่มผลผลิต ร้อยละ 30.8% ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

แสดงว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันไปด้วย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานคนใดได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง ได้รับปริมาณงานไม่มากเกินไป ได้รับความยกย่อง ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับผิดชอบงานที่ทำท่าย ไม่น่าเบื่อ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพแล้วจะทำให้พนักงานคนนั้น สามารถปฏิบัติงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเองได้ จากข้อมูลที่ถูกกล่าวมาได้สอดคล้องกับแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer. 1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ในด้านงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานตรงความต้องการและความถนัด ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (สุริยต์ มหัทธนะ. 2538) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากแรงจูงใจหรืออิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานด้วยกัน เช่น จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นไม่ดี

เท่าที่ควร สามารถปฏิบัติงานได้ดีเช่นเดียวกับผู้ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นดี เพราะในการปฏิบัติงานพนักงานไม่จำเป็นต้องไปทำงานร่วมกับผู้อื่นมากนัก พนักงานคนไหนมีหน้าที่อะไร ก็ปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยไม่มีการก้าวท้าวหน้าที่ซึ่งกันและกัน อีกทั้งพนักงานที่มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย ก็สามารถปฏิบัติได้เช่นเดียวกับผู้ที่มีโอกาสในการก้าวหน้านมาก เพราะเป็นงานที่พนักงานคนนั้นถนัด มีความสุขที่จะปฏิบัติงานนั้น จากข้อมูลที่ถูกกล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรณ์ สรรพอุดม. 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

7.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ร้อยละ 59.7% ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

แสดงว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันไปด้วย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานคนใดมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดี ได้รับความยกย่อง ไว้วางใจ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพ แล้วจะทำให้พนักงานคนนั้นมีการลาหยุดเท่าที่จำเป็น ไม่หลีกเลี่ยงงาน มาทำงานตรงต่อเวลา จากข้อมูลที่ถูกกล่าวมาได้สอดคล้องกับแนวคิดของ (ชนินทร์ เกตุขำ. 2532) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พอใจในการทำงาน คือ การปกครองบังคับบัญชา การบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2521) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือสิ่งที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน บำเหน็จ บำนาญ และสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งมีความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ การยกย่องชมเชย ซึ่งพบว่า เงินเดือนค่าจ้าง และสวัสดิการในด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ บำนาญ จะทำให้พนักงานภายในองค์กรรู้สึกไม่เป็นธรรม เมื่อผลประโยชน์ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในแต่ละบุคคล ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า และความรับผิดชอบที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อพนักงานมีลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า และความรับผิดชอบที่ได้รับ แตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานที่ได้ทำงานตามความสามารถของตน มีโอกาสในการก้าวหน้ามาก และได้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ จะมีการลาหรือขาดงาน การมาทำงานสาย เช่นเดียวกับพนักงานที่ไม่ได้ทำงานตามความสามารถของตน มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย เพราะพนักงานทุกคน ต่างก็มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง จะไม่มีการลาหรือขาดงาน การมาทำงานสาย ในกรณีที่ไม่จำเป็น จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม, 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ที คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าลักษณะงานและโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

7.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น สามารถอธิบายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ร้อยละ 24.4% ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่า ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น รองลงมา ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

แสดงว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันไปด้วย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานคนใดมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความยกย่อง ไว้วางใจ จากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ของตน ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแล้ว จะทำให้พนักงานคนนั้นมีความพึงพอใจในการทำงาน กระตือรือร้น ตั้งใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับแนวคิดของ (สุพิตรฯ สุภาพ, 2532) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ สถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกาย

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า และค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อพนักงานมีลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า และค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันนั้น จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานได้ทำงานตรงตามความสามารถ มีโอกาสในการก้าวหน้าสูง และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูง จะมีความพึงพอใจในการทำงาน กระตือรือร้น ตั้งใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับพนักงานที่ไม่ได้ทำงานตรงตามความสามารถของตน มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่น้อย เพราะว่าพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองให้ออกมาดีที่สุด เมื่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้ผลดีแล้ว จะทำให้ตนมีโอกาสนในการก้าวหน้า และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (อนุสรฯ สรรพอุดม, 2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่าลักษณะงานและโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ระดับลักษณะของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแยกระดับลักษณะออกเป็นรายด้าน พบว่าลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ดังนั้นด้านลักษณะงาน ควรให้พนักงานรถโดยสารประจำทางได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถของตนเองและมีปริมาณที่เหมาะสม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรสร้างให้พนักงานรถโดยสารประจำทาง มีความรักใคร่กลมเกลียว เป็นกันเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานรถโดยสารประจำทางทำร่วมกัน นอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ควรมีการเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานรถโดยสารประจำทางที่มีผลการปฏิบัติงานดี และมีการเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคคลที่มีความสามารถ ด้านการยอมรับนับถือ ควรมีการยกย่องชมเชยแก่พนักงานรถโดยสารประจำทางที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ควรมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานรถโดยสารประจำทางอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน และอาจมีการสลับหน้าที่ความรับผิดชอบ (ในกรณีที่บุคคลนั้นๆ มีความสามารถปฏิบัติงานได้หลายตำแหน่งหน้าที่) เพื่อให้เกิดความแปลกใหม่ ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการตรวจสอบรถ

โดยสารประจำทางให้มีความปลอดภัยพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการจัดเงินเดือน เงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส บำเหน็จพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ให้แก่พนักงานรถโดยสารประจำทางอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อการดำรงชีพ

2. ระดับลักษณะของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ในเรื่องพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มีองค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแยกระดับลักษณะออกเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการเพิ่มผลผลิต การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย และความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ดังนั้นด้านการเพิ่มผลผลิต ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานรถโดยสารประจำทางปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เช่น มีการให้รางวัลพิเศษแก่พนักงานที่มีผลปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ควรมีการตั้งกฎเกณฑ์ว่าห้ามพนักงานมีการลาหรือขาดงาน การมาทำงานสาย ไม่เกินกี่ครั้ง / เดือน ตลอดจนมีการจัดวันหยุดให้กับพนักงานแต่ละคนในปริมาณที่เหมาะสม ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และตั้งใจในการทำงาน

3. ควรที่จะให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ควรที่จะให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสายของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ควรที่จะให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอื่นด้วย เช่น องค์กรที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน และใกล้เคียงกับองค์กรของเรา เป็นต้น เพื่อให้เราทราบว่าองค์กรที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป แล้วนำมาเปรียบเทียบแก้ไขให้เกิดผลดีกับองค์กรเรา เพื่อจะส่งผลให้องค์กรของเราเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านความสำคัญของงาน ผลสะท้อนจากงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน หรือขอรับข้อเสนอแนะด้านอื่นจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร หรือหาแนวทางพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำกรอบความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ หรือเพิ่มเติม แก้ไข หรืออาจจะนำทฤษฎีบุคคลอื่นๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เพื่อให้ทราบและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 2. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- จันทนา ประสงค์ศิลป์. (2547). แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบงาน. สารนิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มธุรส แซกรัมย์. (2546). ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็น วิทาร์เวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมศรี ดวงชาตม. (2543). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง : ศึกษาเฉพาะกรณีรถด่วนของบริษัท ไก่สมขนส่ง จำกัด. บช.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา ธนาวิวัฒนากร. (2546). วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. บช.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ฉบับปรับปรุง. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ - หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : ธนัการพิมพ์.
- นิตา พันธไชย. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด - กรุงเทพมหานคร. บช.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- จันบุตรา เตียรณบรรจง. (2546). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี. สารนิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์. (2548). แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค - เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปภาวดี สุขสวย. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษากรณีเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทักษะ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พีรพัฒนา.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- พวงเพชร วัชรอยู่ และคณะ. (2537). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2540). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทางหุ่นส่วนจำกัด ฟันนี้พับบลิชชิง.
- วชิรพันธ์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไกลว์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณุช แสงฉัตรกร. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทวงส์ นิดติง จำกัด*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2542). *ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบัน ราชภัฏจันทรเกษม.
- เรียม ศรีทอง. (2540). *มนุษย์สัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏ สวนดุสิต.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ชรรمس.
- สุนันท์ แก้วกล้า (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การ ปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาใน สำนักงานเขต 43*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (จิวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ งามโคตร. (2546). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุตรธานี - กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุตรธานี*. บข.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปาระยะ. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์*. สารนิพนธ์ บข.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง
จังหวัดขอนแก่น**

แบบสอบถาม

เรื่อง : แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือว่าเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
- ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

เลขที่แบบสอบถาม □□□

**แบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 28 ปี ☐ 29 - 39 ปี
☐ 40 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
☐ อนุปริญญา / ปวส.
☐ สูงกว่าอนุปริญญา

4. รายได้ต่อเดือน (รวมเบี้ยเลี้ยงต่อวัน)

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 - 7,000 บาท
☐ 7,001 - 9,000 บาท ☐ 9,001 บาท ขึ้นไป

5. ตำแหน่งหน้าที่

☐ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
☐ พนักงานจำหน่ายตั๋วรถโดยสารประจำทาง
☐ พนักงานบริการทั่วไป
☐ นายตรวจ

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ ไม่เกิน 1 ปี
☐ มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี
☐ มากกว่า 4 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
☐ มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงที่สุดของแต่ละข้อคำถาม

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

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะงาน					
1. ท่านได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง					
2. งานที่ท่านได้รับมีปริมาณไม่มากเกินไป					
3. งานที่ท่านทำอยู่ มีการใช้ไหวพริบ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า					
4. การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน					
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า					
1. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนสูงขึ้น					
2. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่นๆ ที่สูงขึ้น					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ทำให้ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น					
<u>ด้านการยอมรับนับถือ</u>					
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยผลการทำงานที่ดีของท่าน					
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานแก่ท่าน					
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานแก่ท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน					
<u>ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ</u>					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ					
3. ท่านได้รับงานตามความรับผิดชอบของท่าน					
4. ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสมกับกำลังกายของท่าน					
5. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับปริมาณเวลาในการทำงาน					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>					
1. รถโดยสารประจำทางคันที่ท่านประจำอยู่ มีสภาพรถที่ดี เหมาะสมในการใช้งาน					
2. การจราจรที่สะดวก สภาพรถไม่ติดขัด ช่วยสร้างบรรยากาศให้น่าทำงานมากขึ้น					
3. รถโดยสารประจำทางที่มีสภาพที่ดี ทำให้เกิดความปลอดภัย					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. เงินเดือนที่รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
2. ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันของหน่วยงานอื่น					
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากหน่วยงานที่ท่านทำ					
4. เงินเบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส ปาเทนิจพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว					
5. ท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของที่ทำงาน					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ของแต่ละข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การเพิ่มผลผลิต					
1. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ					
2. ท่านมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเอง					
3. ท่านทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง					
การไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย					
1. ท่านมาทำงานตรงเวลาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ท่านใช้วันลาหยุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
3. ท่านไม่เคยหลีกเลี่ยงงาน ไม่ว่าจะมีความ งานมากเท่าไรก็ตาม					
4. เมื่อท่านมีงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็น พิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธที่จะปฏิบัติงาน					
<u>ความพึงพอใจในการทำงาน</u>					
1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่					
2. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน นี้อย่างมีความสุข					
3. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานของ ตนเอง					

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข

รายชื่อบริษัทที่ทำการเดินรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

รายชื่อบริษัทที่ทำการเดินรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

1. สถานีสขนส่งผู้โดยสารปรับอากาศ จังหวัดขอนแก่น

ชื่อบริษัท	เส้นทางเดินรถ	จำนวนรถ (คัน)
1. อีสานทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	10
2. ภูหลวงทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	10
3. สมบัติทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	15
4. นครชัยแอร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	40
5. ชาญทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	30
6. สหกิจทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	20
7. รุ่งประเสริฐทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	25
8. ขอนแก่นทัวร์	ขอนแก่น - กรุงเทพฯ	15
9. อุบลทัวร์	ขอนแก่น - อุบลราชธานี	10
รวม		175
มีพนักงานเดินรถโดยสารคันละ 2 คน รวมเป็น 350 คน		

2. สถานีสขนส่งผู้โดยสาร (ไม่ปรับอากาศ) จังหวัดขอนแก่น

2.1 บริษัทเอกชน

ชื่อบริษัท	เส้นทางเดินรถ	จำนวนรถ (คัน)
1. ขอนแก่นมัญจาคีรี จำกัด	ขอนแก่น - มัญจาคีรี	28
2. ชัยภูมิ จำกัด	ขอนแก่น - ชัยภูมิ	25
3. สหกิจ	ขอนแก่น - มหาสารคาม	10
4. ขอนแก่นเมืองเลย จำกัด	ขอนแก่น - เลย	40
5. วาปีเดินรถ จำกัด	ขอนแก่น - สุรินทร์	30
6. ขอนแก่น 407	ขอนแก่น - ระยอง	20
7. ขอนแก่นชัยภูมิ	ขอนแก่น - ชัยภูมิ	30
8. สหกิจร่วมมิตรเดินรถ	ขอนแก่น - หล่มสัก	40

ชื่อบริษัท	เส้นทางเดินรถ	จำนวนรถ (คัน)
9. สหขอนแก่นเดินรถ	ขอนแก่น – เมืองพล	20
10. ภูเขียวขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น - ภูเขียว	30
11. สหมิตร 2512 จำกัด	ขอนแก่น - มุกดาหาร	40
12. สหพองหนิขขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น – อุบลรัตน์ - หนองบัวลำภู	30
13. โกสุมขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น - โกสุมสารคาม	30
14. ปัญจบุตร 1981 จำกัด	ขอนแก่น – เขาสวนกวาง	10
15. ดาวสิงห์ชัยขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น – กระนวน	39
รวม		422
มีพนักงานรถโดยสารคันละ 3 คน รวมเป็น 1,261 คน นายตรวจ 85 คน รวมทั้งหมดเป็น 1,346 คน		

2.2 บริษัท ขนส่ง จำกัด (รถร่วม บ.ข.ส.)

ชื่อบริษัท	เส้นทางเดินรถ	จำนวนรถ (คัน)
1. บริษัท ขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น - อุบลราชธานี	20
2. บริษัท ขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น - กาฬสินธุ์	40
3. บริษัท ขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น – บ้านไผ่	20
4. บริษัท ขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น - เชียงใหม่	30
5. บริษัท ขนส่ง จำกัด	ขอนแก่น – เขาสวนกวาง	30
รวม		140
มีพนักงานรถโดยสารคันละ 3 คน รวมเป็น 420 คน นายตรวจ 25 คน รวมทั้งหมดเป็น 445 คน		

3. รถโดยสารที่ทำการเดินรถรอบเมือง

ชื่อบริษัท	เส้นทางการเดินรถ	จำนวนรถ (คัน)
1. อานันทยนต์	รอบเมือง	70
2. ขอนแก่นเอี่ยมละมัย	รอบเมือง	35
3. เทพนครเดินรถ	รอบเมือง	40
4. ขอนแก่น	ขอนแก่น - โคกสำราญ	10
5. ขอนแก่น - โนนทัน	รอบเมือง	10
6. ขอนแก่น - โนนศิลา	รอบเมือง	10
รวม		175
มีพนักงานรถโดยสารคันละ 2 คน รวมเป็น 175 คน		

ดังนั้น รวมพนักงานรถโดยสารประจำทางทั้งหมด เป็นจำนวน $350 + 1,346 + 445 + 175 = 2,316$ คน

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/๕538

วันที่ / ๕ กันยายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางสาวธนวรรณ พริ้งเกษมชัย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล และ อาจารย์สุวรรณี ศรีวัฒนาวงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวธนวรรณ พริ้งเกษมชัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ สุวรรณี ศรีวัฒนวงศ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	น.ส.ชนวรรณ พริ้งเกษมชัย
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	301/104 หมู่ 14 ต.โนเมือง อ. เมือง จ. ขอนแก่น 40000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน
พ.ศ. 2546	คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2548	คณะสังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ