

553 1121
8824 1

7.6

การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน
ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

บทคัดย่อ
ของ

นางสาวสุปรียา คุปตาสา

27 เม.ย. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

สุปรียา คุปตาสา. (2548). การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจ ในการทำงาน ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผศ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ การรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง การรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความพยายามในการทำงาน ด้านผลการทำงาน และ ด้านคุณค่าของรางวัล และระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่งในตึกอื้อจือเหลียงจำนวน 290 คน เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน ส่วนที่3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนที่4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ และหาความสัมพันธ์ทั้งสองกลุ่มด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีระดับการรับรู้โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี
2. พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

3. พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับพอใจ
4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่ารายได้อื่นๆ
6. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีแรงจูงใจมากกว่า ระยะเวลาอื่นๆ
7. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
8. การรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
9. การรับรู้ต่อลักษณะของตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
10. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
11. การรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
12. การรับรู้ต่อลักษณะของตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
13. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
14. แรงจูงใจในการทำงานด้านความพยายามในการทำงาน และด้านผลการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
15. แรงจูงใจด้านคุณค่าของรางวัลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**EMPLOYEE'S PERCEPTION RELATING TO MOTIVATION AND SATISFACTION IN
WORKING AT MOBILE TELEPHONE OPERATOR COMPANY**

**AN ABSTRACT
BY
MISS SUPREEYA KUPTASA**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
March 2005**

Supreeya Kuptasa. (2005). *Employee's perception relating to motivation and satisfaction in working at mobile telephone operator company*. Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Asst Prof. Dr.Apiruth Tangkrachang.

The purposes of this research are to study the level of motivation and work satisfaction and the correlation between these factors as follows:

1. To study the influence of the demographic factors: gender, age, educational level, average income, marital status and employment experience (working period), on the operational employees.
2. To study the correlation between the operational employee's perception: self-perception, supervision perception, co-worker perception and task perception, and their work motivation.
3. To study the correlation between the operational employee's perception: self-perception, supervision perception, co-worker perception and task perception, and their work satisfaction in general.
4. To study the correlation between the operational employee's work motivation and their work satisfaction in general.

The 290 operational employees working at a mobile telephone operator company are selected as sampling group by means of convenient sampling method. The questionnaire is used as tool in this research to collect the necessary information, which can be categorized into four parts as follows : part1: general information, part2: task perception, part3: work motivation and part4: work satisfaction in general. The computerized statistic analysis program (SPSS for Windows version 11.0) is used to calculate the statistic parameter and variable values based on the various statistic techniques such as percentage, means, standard deviation analysis, t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), Scheffe's pair difference method and Pearson's product moment correlation coefficient analysis.

According to the research, the statistical results are analyzed as follows:

1. In general, the level of task perception, work motivation and work satisfaction of operational employees is at the high level.
2. Gender, age, marital status and educational level of operational employees do not affect their work motivation at any statistically significant level.

3. Employees with average income equal or less than 10,000 Bahts have more work motivation than employees with average income higher than 10,000 Bahts at 0.05 statistically significant level.
4. Employees with less than 1 year working experience have more work motivation than employees than the others at 0.05 statistically significant level.
5. In general, the correlation of employee's work perception and work motivation is positively at the moderate level with 0.01 statistically significant level:
 - 5.1 The employee's supervision perception, co-worker perception and task perception have positive correlation to their work motivation at the moderate level with 0.01 statistically significant level
 - 5.2 The employee's self-perception has positive correlation to their work motivation at the low level with 0.01 statistically significant level.
6. In general, the correlation of employee's work perception and work satisfaction is positively at the moderate level with 0.01 statically significant level:
 - 6.1 The employee's supervision perception, co-worker perception and task perception have positive correlation to their work satisfaction at the moderate level with 0.01 statistically significant level.
 - 6.2 The employee's self-perception has positive correlation to their work satisfaction at the low level with 0.01 statistically significant level.
7. In general, the correlation of employee's work motivation and work satisfaction is positively at the moderate level with 0.01 statically significant level:
 - 7.1 The employee's effort-performance expectancy and performance-outcome expectancy have positive correlation to their work satisfaction at the moderate level with 0.01 statistically significant level.
 - 7.2 The employee's valence expectancy has no correlation to their work satisfaction at any statistically significant level.

การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน
ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวสุปรียา คุปตาสา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

..... Dr. only ศักดิ์สุข
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

..... ศิริวรรณ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... Dr. only ศักดิ์สุข ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

..... ศิริวรรณ กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... สมใจ กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... กิตติมา คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดีนั้นเนื่องด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ รวมทั้งอาจารย์รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่สละเวลาเป็นอย่างมากในการให้คำปรึกษา เสนอแนะ ช่วยในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จเป็นเล่มที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในชั้นเรียน ที่ได้ให้ความรู้ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณคุณพ่อ (สุวพันธ์ คุปตาสา) คุณแม่ (ปราณีต คุปตาสา) ที่เป็นกำลังใจแก่ข้าพเจ้า ขอบคุณเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนิสิตร่วมชั้นที่ คอยให้กำลังใจตลอดมา โดยเฉพาะขอบคุณ คุณ ศึกษา จิรอนุพงศ์ ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นกำลังใจอย่างยิ่ง จนทำให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

สุปรียา คุปตาสา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบความคิดในการวิจัย	8
	สมมติฐานในการวิจัย	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	แนวคิดการสื่อสารในองค์กร	10
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	11
	แนวคิดกระบวนการรับรู้.....	15
	แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ.....	20
	ทฤษฎีการจูงใจ.....	22
	แนวคิดพฤติกรรมองค์กร.....	29
	ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน	34
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	35
	ประวัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	37
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3	วิธีการศึกษาค้นคว้า	42
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
	การวิเคราะห์ข้อมูล	54
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	79
5	สรุป อภิปรายผล และข้อมูลเสนอแนะ	81
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	81
	ความสำคัญของการวิจัย	81
	ขอบเขตของการวิจัย	82
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	82
	การหาคุณภาพของเครื่องมือ	82
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	83
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	83
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	84
	อภิปรายผล	90
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	92
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	94
	บรรณานุกรม	95
	ภาคผนวก	99
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	110

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงถึงองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร.....	25
2	Subscriber numbers by Operator, Asia Pacific as of 4th Quarter, 2003.....	38
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ใหม่.....	57
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส ใหม่.....	57
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติ การ จำแนกตามรายด้าน.....	58
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ	60
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดย รวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ.....	62
9	แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามเพศ.....	63
10	แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามสถานภาพสมรส	64
11	แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามระดับการศึกษา	65
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอายุ	66
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD).....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

15	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) ของตัวแปร ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท	70
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD).....	70
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	72
18	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานในด้าน (1) การรับต่อลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	72
19	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	74
20	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานในด้าน (1) การรับต่อลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	75
21	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	76
22	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในด้าน (1) ความพยายามในการทำงาน (2) ผลการทำงาน (3) คุณค่าของรางวัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	77
23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย	79

บัญชีภาพ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบความคิดในการวิจัย	8
2	กระบวนการการสื่อสาร.....	12
3	กระบวนการรับรู้.....	15
4	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	23
5	องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีคิดหวัง	25
6	โมเดลการจูงใจการทำงานของฟอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การสื่อสารด้านโทรคมนาคมถือเป็นปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของประเทศไทย โดยตั้งแต่ภายหลังจากแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 การสื่อสารโทรคมนาคมถือเป็นเป้าหมายหนึ่งที่มีความสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนา และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และในส่วนของ การสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สายหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) ประเทศไทยเริ่มมีการใช้งานเป็นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2529 (ค.ศ. 1986) โดยมีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการให้บริการภายใต้ระบบ CELLULAR 470 หรือ NMT (Nordic Mobile Telephone) 470 MHz และนอกเหนือจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การและบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้รับสัมปทานคลื่นความถี่วิทยุในย่านต่างๆ จากทั้ง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ถูกจัดตั้งขึ้น เพื่อสนับสนุนการขยายตัวของการสื่อสารโทรคมนาคม และความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานบริษัทเอกชน และหน่วยงานธุรกิจที่มีความสามารถในการลงทุนจึงเข้ามามีบทบาทในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น เพื่อให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังช่วยในการพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศให้ก้าวหน้าทัดเทียมและทันต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจและความต้องการติดต่อสื่อสารในระดับสากลโลก

นอกจากนี้ ในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization หรือ WTO) ประเทศไทยมีพันธะสัญญาในการเปิดเสรีด้านกิจการโทรคมนาคมภายในปี พ.ศ. 2549 (ค.ศ. 2006) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการแข่งขันด้านกิจการโทรคมนาคมที่เสรีและเป็นธรรม และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้บริโภคในด้าน ราคาที่ถูกลง การให้บริการและนวัตกรรมที่หลากหลายเพิ่มขึ้น คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น การสร้างงานที่เพิ่มมากขึ้น การอำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจ การติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอก ตลอดจนอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น คาดได้ว่าจะเป็นผลทำให้มีเอกชนทั้งในและต่างประเทศเข้ามาผลิตแข่งขันในตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจการการสื่อสารโทรคมนาคมของไทย ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนในด้านต่างๆ ตลอดจน

ถึงด้านการบริหารจัดการองค์ในด้านต่าง ๆ ในอันที่จะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่กำลังเกิดขึ้น และจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเกิดขึ้นในอนาคต

องค์กรธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมต่างเติบโตและมีความซับซ้อนขึ้นอย่างมาก ดังนั้นในธุรกิจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้จัดการต้องสามารถบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โดยเฉพาะกระบวนการโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ทำสิ่งต่าง ๆ ในโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างมากในวงการธุรกิจ กิจกรรมต่าง ๆ จึงต้องหาวิธีการที่สามารถดำเนินธุรกิจของตนเองให้อยู่รอด และมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันสูงได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ถือเป็นงานที่สำคัญและท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกคน ที่จะพยายามสรรหาเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เพื่อจะนำมาใช้ในการกระตุ้น และชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับบริษัทอย่างเต็มที่ (ดร.มัลลิกา ดันสอน. 2544:193)

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเป็นการสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากปฏิบัติงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงและประสบความสำเร็จ ดังนั้น แรงจูงใจถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานเพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรที่มีบุคลากรหรือพนักงานเป็นจำนวนมากซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความทุ่มเท และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ผู้บริหารจะต้องทำการจูงใจให้คนทุ่มเทร่างกายและแรงใจอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์การที่ตั้งไว้ (เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน) โดยเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตาม การจูงใจคนให้ทำงานนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงการตอบสนองจุดหมายของตัวบุคคลและจุดหมายขององค์การควบคู่กันไปด้วย จะละเลยหรือให้ความสำคัญเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งคงไม่ได้ เนื่องจากคนและองค์การต่างมีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คนเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การใดก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ด้วย เช่น ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน การดูแลเอาใจใส่ สภาพการทำงานที่เหมาะสม ความเป็นธรรม ความมีหน้ามีตา และโอกาสในความก้าวหน้า เป็นต้น ขณะเดียวกัน องค์การก็มีความคาดหวังเช่นกันว่า จะได้รับการทุ่มเทความพยายามจากคนงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ผลผลิตตามจุดหมายขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถจึงจะต้องบริหารงานให้จุดหมายของตัวบุคคลและจุดหมายขององค์การบรรลุผลด้วยกันทั้งคู่ โดยอาศัยกระบวนการจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย การคำนึงถึงความต้องการทั้งสองด้าน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์และการบรรลุจุดหมายที่ต้องการ

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจูงใจเชิงกระบวนการด้านความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทที่ให้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone Operator) ว่ามีความคาดหวังในด้านความพยายาม การปฏิบัติงาน ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน และคุณค่าของรางวัลตอบแทนเป็นอย่างไร และพนักงานรับรู้ต่อสภาพการทำงานอย่างไรเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ฝ่ายบริหารสำหรับใช้ในการพัฒนา เสริมสร้าง และปรับปรุงระบบการบริหารงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการว่ามีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างไร
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. เพื่อเสนอแนวทางสำหรับผู้บริหารในการประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ในตึกอื้อจือเหลียง จำนวน 902 คน จากข้อมูลจากสายงานทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2547

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่งในสำนักงานใหญ่จำนวน 290 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอาศัยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ซึ่งทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

1.1.2. อายุ

- ☐ 18 - 24 ปี
- ☐ 25 - 31 ปี
- ☐ 32 - 38 ปี
- ☐ 39 - 45 ปี
- ☐ 46 - 52 ปี
- ☐ 53 ปีขึ้นไป

1.1.3. สถานภาพการสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
- ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4. ระดับการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

- ☐ ต่ำกว่า 1 ปี
- ☐ ระหว่าง 1 – 3 ปี
- ☐ ระหว่าง 3 – 5 ปี
- ☐ มากกว่า 5 ปี

1.1.6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท
- ☐ 10,001 - 15,000 บาท
- ☐ 15,001 - 20,000 บาท
- ☐ 20,001 - 25,000 บาท
- ☐ 25,001 - 30,000 บาท
- ☐ มากกว่า 30,000 บาท

1.2. การรับรู้ของพนักงาน

- 1.2.1. ลักษณะของตนเอง (Self feedback perception)
- 1.2.2. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor's feedback perception)
- 1.2.3. เพื่อนร่วมงาน (Coworker's feedback perception)
- 1.2.4. ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ (Task feedback perception)

2. ตัวแปรตาม

2.1 แรงจูงใจในการทำงาน

- 2.1.1 ด้านความพยายาม (Effort)
- 2.1.2 ด้านผลการทำงาน (Performance)
- 2.1.3 ด้านคุณค่าของรางวัลหรือสิ่งตอบแทน (Value of reward)

2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานกับบริษัท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. การรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ ตีความ และตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นโดยจะรับรู้ใน 4 ด้าน คือ ลักษณะของตนเอง ต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อลักษณะงานที่รับผิดชอบ

3. แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมในแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง หรือความคาดหวังต่างๆที่เกิดจากภายในตัวพนักงาน
 - 3.1 ด้านความพยายาม (Effort) หมายถึง ความขยันและตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี
 - 3.2 ด้านผลการทำงาน (Performance) หมายถึง ความคาดหวังหรือโอกาสที่ได้รับถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
 - 3.3 ด้านคุณค่าของรางวัลหรือสิ่งตอบแทน (Value of reward) หมายถึง ความสำคัญที่พนักงานให้กับสิ่งที่ได้รับซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอาจเป็นรูปของเงินหรือไม่เงินก็ได้
4. ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวกของพนักงาน
5. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง บุคคลที่คอยกำหนด ควบคุม และรักษาระดับโครงสร้างของความคาดหวังและสิ่งตอบแทนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กร
6. พนักงาน (Employee) หมายถึง บุคคลในระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจากองค์กรหรือจากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ
7. การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า โดยผ่านระบบประสาทแห่งการรับรู้ความรู้สึก (Sensory receptor) ทั้ง 5 ด้าน คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย และเมื่อบุคคลเกิดความตั้งใจ ที่จะรับรู้อย่างตั้งใจแล้วจะนำไปสู่การตีความหมาย (Interpretation) ว่าสิ่งที่รับรู้ นั้นหมายถึงอะไร และขั้นสุดท้ายก็มีการโต้ตอบ (Response) ต่อสิ่งที่รับรู้
 - 7.1 ต่อตนเอง (Self) หมายถึง ตัวพนักงานเองซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยพนักงานแต่ละคนจะพัฒนามาตรฐานการประเมินผลของตนเองขึ้นตามประสบการณ์ของแต่ละคนและใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานของตนว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร
 - 7.2 ต่อหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ผู้ที่บรรลุปเป้าหมายการทำงานโดยอาศัยบุคคลอื่นซึ่งก็คือลูกน้องหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะรับผิดชอบต่อการได้มาซึ่งหรือบรรลุปเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรผ่านกระบวนการจัดการทรัพยากรขององค์กรที่อยู่ภายใต้การดูแล
 - 7.3 ต่อเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง บุคคลต่างๆ ที่ใกล้ชิด สัมพันธ์กันต่องานที่กำลังทำ โดยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจเป็นกลุ่มทางการ (Formal Group) ที่แบ่งตามโครงสร้างขององค์กร (Organizational structure) หรือกลุ่มทำงานที่จัดตั้งขึ้นมา (Task group)

- 7.4 ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ (Task itself and responsibilities) หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญยิ่งและมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Task performance) ของพนักงาน
8. รางวัลหรือสิ่งตอบแทน (Rewards) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

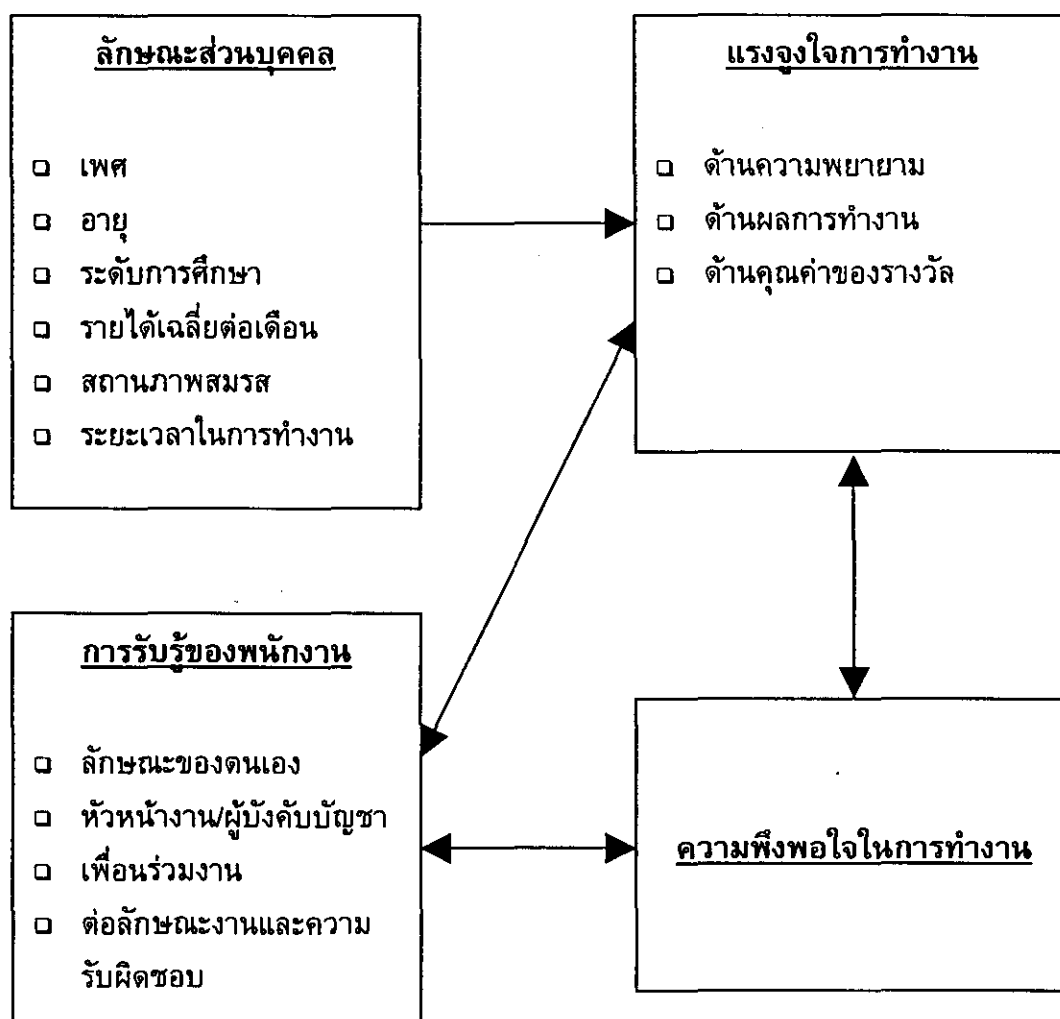
กรอบความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการสื่อสารและแรงจูงใจมาประยุกต์เป็นกรอบแนวความคิดการวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ทฤษฎีและแนวคิด ต่อไปนี้

- ทฤษฎีแรงจูงใจเชิงกระบวนการ ของ วิกเตอร์ วูม และ โมเดลของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Victor's Expectancy Theory and Porter-Lawler's Model)
- แนวคิดแหล่งการรับรู้และการตอบสนองในสภาพแวดล้อมการทำงาน เกรลเลอร์และแอร์โรด์ล (Source feedback perception, in Ilgen, 1979 : 353)
- แนวคิดการสื่อสารและแรงจูงใจ ของ روبินส์ (Robbins's Communications and Motivation Concepts, Management: 1998 : 311)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 : กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน
2. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอถึงแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยเพื่อความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ดังนี้

1. แนวคิดการสื่อสารในองค์การ
2. ทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ
3. แนวคิดกระบวนการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
5. ทฤษฎีการจูงใจ
6. แนวคิดพฤติกรรมองค์การ
7. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
8. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
9. ประวัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการสื่อสารในองค์การ

(ตูลา มหาพสุตานนท์. 2545 : 236-240) ระบบของสังคมมนุษย์นั้นการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล การสื่อสารนั้นเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการบริหารขององค์กรเพราะเป็นการสื่อถึงความรู้สึก ความนึกคิด วัตถุประสงค์ ความต้องการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ การสื่อสารยังก่อให้เกิดผลทางด้านบวก และลบต่อบุคคล และการปฏิบัติงานในองค์การบางครั้งความพอใจที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารอาจนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น ในทางตรงข้ามความไม่พอใจจากการสื่อสารในองค์การย่อมนำมาซึ่งปัญหาในการทำงานได้เช่นกัน สมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีการศึกษากันมาก ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งจะได้กล่าวถึงผลวิจัยดังนี้

ความหมายการสื่อสาร

นิวสตรอมและเดวิส (Newstrom & Davis. 1993 : 91) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งความคิดข้อเท็จจริง ความรู้สึก และค่านิยม การสื่อสารมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจในข่าวสารได้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งต้องการ

คุนตซ์และเวียห์ริช (Koontz & Weihrich. 1988 : 461) ให้คำจำกัดความการสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับซึ่งข่าวสารที่ส่งไปนั้น ผู้รับต้องสามารถเข้าใจได้

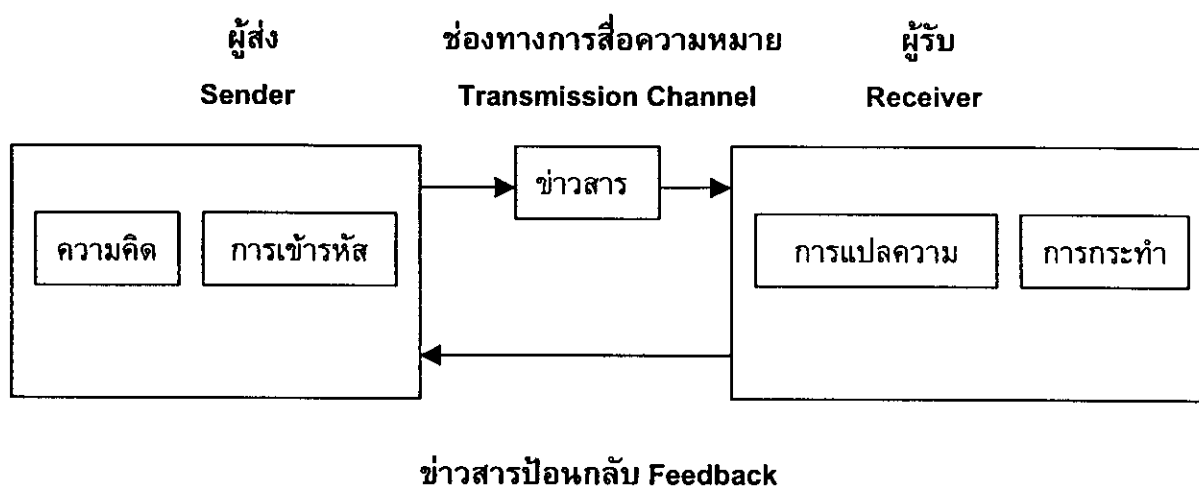
อาโนลด์และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 154-155) ให้ความหมายการสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนอยู่ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ตั้งจุดผู้ฟังให้สนใจ การสื่อสาร, ขั้นที่ 2 ฟังเข้าใจในข่าวสารตามที่ผู้ส่งต้องการ, ขั้นที่ 3 ผู้ฟังยอมรับความจริงในข่าวสารที่ให้ไป และขั้นที่ 4 ผู้ฟังจดจำข่าวสารที่ให้ไปได้

อาร์ เพชรผุด (2530 : 134) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึงการส่งข่าวสาร ข้อมูล แนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อกัน โดยการพูด การเขียน และสัญลักษณ์ ต่าง ๆ

สรุป การสื่อสาร หมายถึงการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ข่าวสารที่แลกเปลี่ยน อาจเป็นความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึกนึกคิด ในทัศนคติ และค่านิยม โดยใช้วิธีพูด เขียน หรือใช้สัญลักษณ์ ในการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคล

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) จะเริ่มต้นจาก ผู้ส่งสาร (Sender) ส่งข่าวสาร (Message) ผ่านช่องทาง (Channel) ต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งจะดำเนินการแปลความหรือถอดความหมาย (Interpretation) และตอบสนอง (Feedback) ตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ



ภาพประกอบ 2 : กระบวนการสื่อสาร

ที่มา : เทพพนม และสวิง, 2529, 213.

จากภาพสามารถแบ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารออกได้เป็น 5 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) คือผู้ที่มีเป้าหมายต้องการจะส่งสาร ซึ่งอาจเป็นแนวความคิด ข้อเท็จจริง ความหมาย หรือการกระทำซึ่งผู้ส่งข่าวสาร จะต้องแสดงถึงวัตถุประสงค์ในการส่งข่าวสารนั้นไปยังผู้อื่น อาจจะส่งในระดับเดียวกัน เช่น ผู้ร่วมงาน หรือ ส่งข่าวสารในระดับที่สูงกว่า เช่น หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา หรือ ส่งข่าวสารในระดับต่ำกว่า เช่น การส่งข่าวสารถึงลูกน้อง หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ข่าวสาร (Message) คือ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประกาศ นโยบาย ระเบียบข้อปฏิบัติ สถิติ ตัวเลข ที่ผู้ส่งต้องการให้ผู้รับทราบ หรือ กระทำบางอย่าง ซึ่งข่าวสารนี้ เป็นตัวบอกหรือกำหนดว่าอะไรคือเนื้อหาสาระในการสื่อสารครั้งนั้น ข่าวสารที่ยากหรือซับซ้อน ย่อมนำมาซึ่งการผิดพลาดในการสื่อสารได้ (หลุย. 2533 : 55)

3. ช่องทาง (Channel) คือ วิธีการติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อกลาง หรือตัวนำข่าวสาร ที่ใช้ในการส่งข่าวสาร เป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างแหล่งที่มาของข่าวสารและผู้รับข่าวสาร ซึ่ง โรบินสัน (Robbins. 1993 : 329) กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารอาจถูกกำหนดให้เป็นช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ตัวอย่างเช่น ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการทำงานของสมาชิกในหน่วยงาน ซึ่งถูกกำหนดโดยหน่วยงานขององค์การเป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ แต่หากเป็นช่องทางการสื่อสารไม่เป็นทางการ เช่น ข่าวสารส่วนบุคคล หรือข่าวสารทางสังคมทั่วไป เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่รับข่าวสารของผู้ส่ง ซึ่งอาจจะมาในหลายรูปแบบ เช่น คำสั่ง การบอก หรือการแจ้งให้ทราบ การขอร้องวิงวอน เป็นต้น ผู้รับสารจะต้องตัดสินใจกระทำอย่างหนึ่งภายหลังการได้รับข่าวสารนั้น (หลุย. 2533 : 56)

5. การป้อนกลับของข่าวสาร (Feedback) หมายถึง การตอบสนองของผู้รับต่อข่าวสารหรือข้อมูลที่ได้รับมาซึ่งมีอยู่หลายแบบ ทั้งที่เป็นความพอใจหรือไม่พอใจ ปฏิบัติตามได้หรือไม่ปฏิบัติตามไม่ได้ การป้อนกลับของข่าวสารนั้นนอกจากจะมาในรูปของการตอบสนองแล้วยังมาในรูปของการประเมินผลว่าผู้ส่งประสบความสำเร็จในการส่งข่าวสารหรือไม่อีกด้วย ซึ่งการป้อนกลับประเภทหลังนี้จะนำมาซึ่งการปรับปรุงหรือพัฒนาการสื่อสารต่อไป

ด้วยเหตุที่การสื่อสารมีความสำคัญมากจึงควรได้ถูกหยิบยกขึ้นมาศึกษาเน้นให้ทุกคนและทุกองค์การได้ตระหนัก เพราะการมีสัมพันธภาพที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลสำเร็จของเป้าหมายที่องค์การหรือหน่วยงานต้องการ ดังที่ พรณราย ทรัพย์ะประภา (2529 : 154) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่ดีทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น กองชาน (Downs and Hazen, 1977; อ้างอิงจาก Kongchan. 1985 : 18-19) จึงได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อทดสอบ “ความพึงพอใจในการสื่อสารในหลากหลายมิติ และเพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจโดยทั่วไป” ของแต่ละบุคคล โดยส่งไปให้กับลูกจ้างที่ทำงานในระดับบริหารและระดับวิชาชีพในหลายองค์การเพื่อกรอกข้อมูล อาทิ กองทัพบก โรงพยาบาล องค์การวิชาชีพ มหาวิทยาลัย หน่วยงานรัฐบาล และองค์การธุรกิจเอกชน แล้วนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจในการสื่อสารประกอบด้วยมิติ 8 ด้านด้วยกัน คือ ข่าวสารทั่วไปในองค์การ (General organizational perspective), การสื่อสารที่ส่งเสริมการบูรณาการขององค์การ (Organizational informal) ข่าวสารย้อนกลับของแต่ละบุคคล (Personal feedback) การสื่อสารเชิงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with supervisors) การสื่อสารแนวนราบและการสื่อสารไม่เป็นทางการ (Horizontal and informal communication) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) คุณภาพของสื่อ (Media quality) และบรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) พวกเขาได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง 8 ตัวของความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงานทั่วไป ปรากฏผลวิจัยว่า มิติของความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ข่าวสารย้อนกลับของแต่ละบุคคล การสื่อสารเชิงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศของการสื่อสาร พวกเขาจึงสรุปในผลการค้นคว้าของพวกเขาว่าพฤติกรรมสื่อสารและระดับของความพึงพอใจในองค์การอาจจะมีการแปรปรวนแตกต่างกันออกไปโดยปัจจัยหลายชนิดในองค์การนั้นๆ

ความพึงพอใจในการทำงานยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งจากการสำรวจการทำงานของพนักงานในองค์การสาธารณูปโภคขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาพบว่าปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความเที่ยงตรงถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากการติดต่อกับหัวหน้า การติดต่อทั้งจากลูกน้องไปสู่วิชาหน้า และจากหัวหน้าไปสู่อีกหนึ่งพนักงานที่มีความพอใจต่อส่วนต่างๆ ของการติดต่อสื่อสารในองค์การเหล่านี้ ต่างก็มีความพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการขององค์การ ตลอดไปจนถึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การนั้นมากขึ้น (อนันต์ชัย, 2529 : 44)

ในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2526 ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่ทำงานกับรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกาจำนวน 20,000 คน เพื่อศึกษาว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานเหล่านี้ ผลการสำรวจพบว่า การติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลย้อนกลับที่พนักงานได้รับจากหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงาน (อนันต์ชัย. 2529 : 43)

การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องที่พนักงานเห็นว่าดีได้รับคำจำกัดความว่า ลักษณะการติดต่อที่ดีได้มาจากความจริงใจที่หัวหน้าติดต่อลูกน้อง ความซื่อสัตย์ ความมีใจยุติธรรม และความสามารถในการแก้ปัญหา เพราะการติดต่อระหว่างหัวหน้าและลูกน้องที่ดีจะช่วยให้ข่าวสารข้อมูลที่ลูกน้องต้องการในการทำงาน อาทิ ผลการปฏิบัติงานของเขา หรืออนาคตการทำงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยลดความรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่หรือการทำงานลงไป ทำให้พนักงานมีกำลังใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปอย่างเต็มความสามารถ ส่วนแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องที่ไม่ดี ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ที่หัวหน้าแสดงอำนาจออกคำสั่งและตัดสินใจปัญหาต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของตนมากกว่าประโยชน์ของพนักงานส่วนใหญ่ (อนันต์ชัย. 2529 : 45)

ประเภทของการสื่อสารในองค์กร

ในองค์การทุกประเภทจะมีการติดต่อสื่อสารกันหลายลักษณะ ซึ่งอาจจะพิจารณาจำแนกออกตามลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้

1. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1. การสื่อสารแบบทางการ (Formal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้โดยชัดเจน มีโครงสร้าง เช่น การติดต่อสื่อสารในรูปของคำสั่ง นโยบาย เป็นต้น การสื่อสารแบบทางการจะเน้นความเป็นพิธีการหรือความเป็นทางการสูง ซึ่งโดยทั่วไปมักจะมีการเขียนหรือจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรติดต่อกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การ

1.2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะส่วนตัว มักจะเกิดขึ้นจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ จุดเด่นของการสื่อสารแบบนี้คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมาก แต่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาจจะผิดพลาดจากความเป็นจริงได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้มักจะอยู่ในรูปของคำพูด เช่น การประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไป เป็นต้น

2. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1. การสื่อสารทางเดียว (One-way communication) เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารโดยปราศจากการป้อนกลับ (feedback) จากผู้รับสาร โดยทั่วไปการสื่อสารจะอยู่ใน

รูปของ นโยบาย คำสั่ง การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง ข้อตกลง สภาพการจ้าง ระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กร เป็นต้น

2.2. การสื่อสาร 2 ทาง (Two-way communication) เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับข่าวสารสามารถที่จะโต้ตอบหรือมีปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนและถูกต้องร่วมกัน การสื่อสารสองทางนี้มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน การที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนะ รับฟังข้อโต้แย้ง หรือคำถาม จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3. จำแนกจากช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่าง มักจะออกมาในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย การชี้แจงการปฏิบัติงาน คำเตือน ข่าวสารที่รับมานั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ถ้ามีการแปลความหมายผิดพลาด จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

3.2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารจากผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งมักจะออกมาในรูปการประชุม ปรีกษาหารือ การสัมมนา การยื่นข้อเรียกร้อง การบริหารสมัยใหม่จะให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะมีส่วนช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

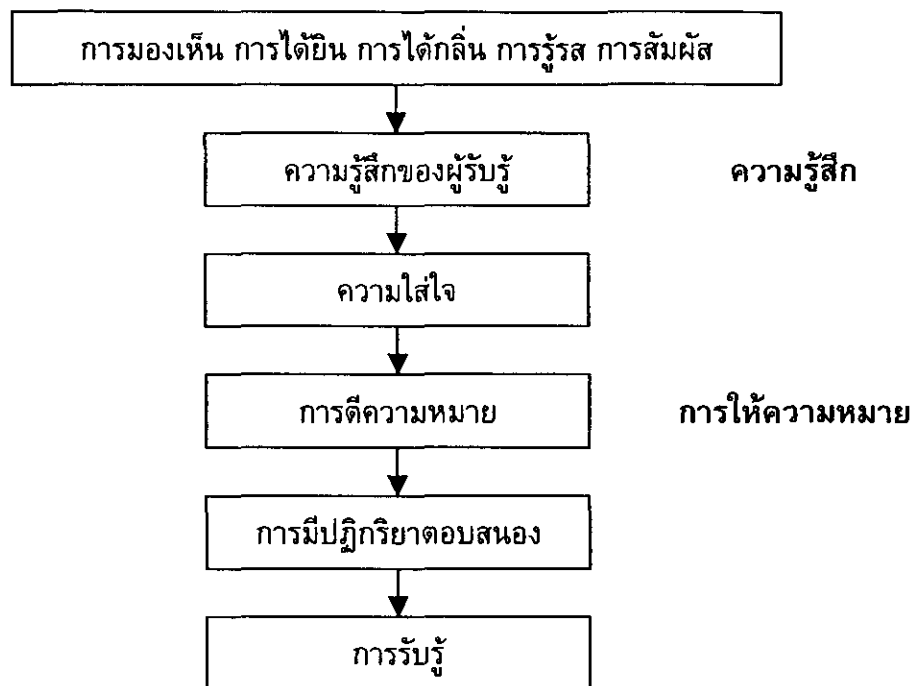
3.3. การสื่อสารแนวนอน (Horizontal หรือ Lateral communication) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักจะเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล หรือเป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ หรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดกระบวนการรับรู้

การรับรู้ (Perception) (บรยงค์ โตจินดา. 2542 : 287) หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ ได้รับความและตอบสนองต่อสิ่งที่โดยปกติ มนุษย์จะมองสิ่งที่เกิดขึ้นในสายตาของการรับรู้มากกว่าตามข้อเท็จจริง (Fact) ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีประสบการณ์เรียนรู้ที่ต่างกัน การที่จะให้มองสิ่งเดียวกันในสายตาอย่างเดียวกัน หรือการรับรู้เหมือนกันย่อมเป็นไปได้ นักจิตวิทยาองค์การกล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า แผนที่ทางความคิด (Cognitive Map) ซึ่งเป็นกรอบความคิด หรือความรู้สึกส่วนตัวที่พยายามทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นเท่าที่ตนมองเห็น หรือรับรู้และโดยปกติ บุคคลที่จะรับรู้หรือมีความสนใจที่จะรับรู้เป็นสิ่งสำคัญ

การรับรู้มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อบุคคลในการตีความการสื่อสารที่ได้รับซึ่งอาจผิดแผกแตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล การแสดงพฤติกรรมต่างๆของบุคคลในองค์การล้วนแต่มีผลมาจากการรับรู้ของบุคคลเหล่านี้ทั้งสิ้น การรับรู้ประกอบด้วยกระบวนการ 2 กระบวนการคือ การรู้สึก (Sensation) และการรับรู้ (Perception) โดยที่บุคคลจะต้องสัมผัสกับสิ่งต่างๆผ่านประสาทสัมผัสทางตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง และเกิดความรู้สึกต่อสิ่งสัมผัส หลังจากนั้นสมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกแล้วเปลี่ยนเป็นการรับรู้อีกทอดหนึ่ง การรับรู้จัดเป็นกระบวนการทางความคิด (Cognition process) ที่สลับซับซ้อนสามารถทำให้บุคคลเห็นภาพที่ปรากฏตรงกับที่เป็นจริงและบางครั้งอาจแตกต่างไปจากความจริง (สิริอร. 2544 : 71) ผลจากภาพที่รับรู้แตกต่างจากความเป็นจริงทำให้การบริหารงานในองค์การบางครั้งประสบปัญหาจากความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ตัวอย่างเช่น นายจ้างรู้ว่าลูกจ้างต้องการเงินเดือนและโบนัสเพิ่ม ทำให้นายจ้างใช้เงินเป็นต้นทุนให้พนักงานปฏิบัติงาน แต่ความเป็นจริงกลับปรากฏว่าลูกจ้างบางคนต้องการการยกย่องนับถือจากผู้บังคับบัญชา หรือต้องการความอิสระในการทำงานมากกว่าเงิน เช่นนี้ย่อมทำให้การชี้นำโดยใช้เครื่องล่อใจของผู้บังคับบัญชาเบี่ยงเบนไปจากทิศทางที่ต้องการได้

การรับรู้ (Perception) (ผศ.ดร.วิภาดา คุปตานนท์. 2544 : 157) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า โดยผ่านระบบประสาทแห่งการรับความรู้สึก (Sensory receptor) ทั้ง 5 ด้าน คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย และเมื่อบุคคลเกิดความตั้งใจที่จะรับรู้อย่างตั้งใจแล้วจะนำไปสู่การตีความหมาย (Interpretation) ว่าสิ่งที่รับรู้ นั้นหมายถึงอะไร และขั้นสุดท้ายก็มีการโต้ตอบ (Response) ต่อสิ่งที่รับรู้ นั้นๆ ดังนั้น การรับรู้จึงมิใช่เพียงความรู้สึกเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการของการตีความหมายของสิ่งเร้านั้นด้วย



ภาพประกอบ 3 : กระบวนการรับรู้

ที่มา : Robbins, 1998 : Organizational Behavior, 90.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors influencing perception)

บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ แตกต่างกันแม้ว่าสิ่งนั้นจะเหมือนกัน ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ปัจจัยเหล่านั้น คือ

1. ตัวผู้รับรู้ (Perceiver)
2. สิ่งที่รับรู้หรือเป้าหมายที่รับรู้ (Target)
3. สถานการณ์ (Situation)

1. ตัวผู้รับรู้ (The Perceiver)

บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับอิทธิพลขององค์ประกอบหลายประการ คือ

- 1.1 ทักษะคติของบุคคลนั้น (Attitudes) การที่บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง จะส่งผลต่อการรับรู้และการมีพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นๆ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติในการใฝ่รู้มักชอบถามคำถามในชั้นเรียนเสมอ
- 1.2 สิ่งจูงใจ (Motives) เป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ กล่าวคือบุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งเร้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตน เช่น

ในขณะที่หิว เมื่อบุคคลได้กลิ่นสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาจะตีความหมายได้อย่างรวดเร็วว่าเป็นกลิ่นอาหารชนิดใด

- 1.3 ผลประโยชน์หรือความสนใจ (Interests) บุคคลที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะมีแนวโน้มที่จะรับรู้เรื่องนั้น เช่น บุคคลที่กำลังหางานทำ เขาจะรับรู้และให้ความสนใจกับป้ายประกาศรับสมัครงาน ในทางตรงข้ามป้ายรับสมัครงานไม่เป็นสิ่งที่กระตุ้นการรับรู้ต่อบุคคลที่มีงานทำอย่างมั่นคงแล้ว
- 1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) บุคคลจะรับรู้ในสิ่งที่ตนเองมีความเชื่อมโยง หรือมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีต
- 1.5 ความคาดหวัง (Expectation) บุคคลมีแนวโน้มที่จะเห็นและรับรู้ในสิ่งที่เขาคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

2. สิ่งที่รับรู้หรือเป้าหมายที่รับรู้ (Target)

คุณลักษณะของเป้าหมายที่จะรับรู้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับว่าเป้าหมายนั้นมีคุณลักษณะเด่นพอที่จะดึงดูดใจให้บุคคลรับรู้อย่างตั้งใจมากน้อยเพียงใด ลักษณะเด่นที่จะกระตุ้นการรับรู้ได้ดี ได้แก่

- 2.1 ความแปลกใหม่ (Novelty) สิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนย่อมสามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าสิ่งที่บุคคลเคยชินต่อสิ่งนั้นๆ แล้ว
- 2.2 ความเคลื่อนไหว (Motion) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งที่หยุดนิ่งไม่เคลื่อนไหว
- 2.3 เสียง (Sounds) ก่อให้เกิดการรับรู้ได้ดีในกรณีที่เป็นเสียงดัง ที่เป็นจังหวะอย่าง มีระบบ และเร้าใจ
- 2.4 ขนาด (Size) สิ่งของใหญ่ย่อมจะเรียกความสนใจจากผู้อื่นได้ดีกว่าของที่มีขนาดเล็ก
- 2.5 สี (Color) สีที่แตกต่างกันสามารถทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน การใช้สีตรงข้าม หรือสีสดใสมากย่อมสามารถก่อให้เกิดการรับรู้ได้ดีกว่า
- 2.6 ความเหมือน (Proximity) ของสองสิ่งๆ ที่เหมือนกันย่อมสามารถเรียกความสนใจได้มากกว่าของสิ่งเดียว
- 2.7 ความแตกต่าง (Differentiation) การที่ของสองสิ่งๆ ที่มีคุณสมบัติแตกต่างกันมากๆ จัดไว้ใกล้เคียงกัน สามารถก่อให้เกิดความสนใจได้มากกว่าการมีของเพียงสิ่งเดียว

3. สถานการณ์ (Situation)

สถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อม (Surrounding environment) มีอิทธิพลต่อระดับความตั้งใจในการรับรู้ ในสถานการณ์ที่ต่างกัน ย่อมทำให้บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ต่างกันไปด้วย สถานการณ์ที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ สถานการณ์ด้านเวลา (Time) สถานการณ์ด้านลักษณะงาน (Work Setting) และสถานการณ์ด้านสังคม (Social Setting)

การรับรู้กับวิธีการที่บุคคลวินิจฉัยผู้อื่น

(Frequently used shortcuts in judging others)

การรับรู้มีอิทธิพลต่อการที่บุคคลจะตีความและการวินิจฉัยบุคคลอื่น และการรับรู้นี้เองอาจทำให้บุคคลตีความเบี่ยงเบนจากความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลมักสร้างกลไกอัตโนมัติในการรับรู้บุคคลอื่น กลไกต่างๆ ได้แก่

1. Selective perception

บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นเฉพาะที่คิดว่ามีความสำคัญ มีประโยชน์หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับตนเอง หรือสอดคล้องกับคุณสมบัติต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ เช่น ความสนใจ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และทัศนคติ

2. Halo effect

การที่บุคคลเกิดความประทับใจในลักษณะพิเศษส่วนตัวของบุคคลหนึ่งเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เช่น บุคลิกภาพดี และก่อให้เกิดความลำเอียงในการพิจารณาบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะเมื่อเกิดความประทับใจ ความอคติลำเอียง (Bias) มักเกิดขึ้นในความรู้สึก กลไกนี้ทำให้บุคคลตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้ เพราะอิทธิพลของอคติลำเอียงที่เกิดขึ้น

3. Projection

บุคคลมีแนวโน้มที่คิดว่าบุคคลอื่น คิด พูด ปฏิบัติ ชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆ เหมือนกับตัวเอง กลไกนี้จะทำให้บุคคลรับรู้และตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้ เพราะในความเป็นจริงแล้ว บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

4. Stereotyping

การรับรู้บุคคลอื่นชนิดเหมารวมไปหมด โดยพิจารณารวมเอาว่ากลุ่มนี้ พวกนี้ ภาคนี้ สถาบันนี้มีลักษณะเป็นอย่างไร และนำความคิดนี้ไปสรุปและวินิจฉัยสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มว่าจะต้องเป็นอย่างไรที่กลุ่มเป็น กลไกนี้อาจทำให้ตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้เช่นกัน

แหล่งของข่าวสารป้อนกลับ (Sources of feedback)

เกรลเลอร์และแฮร์โรดัล (ระบุใน Ilgen et al, 1979 : 353) แบ่งประเภทของแหล่งข่าวป้อนกลับในสภาพแวดล้อมการทำงานไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ตนเอง (Self feedback) หมายถึง ตัวพนักงานเองซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยพนักงานแต่ละคนจะพัฒนามาตรฐานการประเมินผลของตัวเองขึ้นตามประสบการณ์ของแต่ละคนและใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานของตัวเองดีหรือไม่ดีอย่างไร (Walsh et al, 1985 : 29)

2. หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา (Supervisor feedback) หมายถึง ผู้ที่บรรลุปเป้าหมายการทำงานโดยอาศัยบุคคลอื่นซึ่งก็คือลูกน้องหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะ

รับผิดชอบต่อการได้มาซึ่งหรือบรรลุเป้าของหน่วยงานหรือองค์การผ่านกระบวนการการจัดการทรัพยากรขององค์การที่อยู่ภายใต้การดูแล (Luthans & Martinko. 1979 : 5)

3. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers feedback) หมายถึง บุคคลต่างๆ ที่ใกล้ชิด สัมพันธ์กันต่องานที่กำลังทำ โดยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ (Robbins, 1998 : 568) โดยอาจเป็นกลุ่มทางการ (Formal Group) ที่แบ่งตามโครงสร้างขององค์การ (Organizational structure) หรือกลุ่มทำงานที่จัดตั้งขึ้นมา (Task group)

4. ลักษณะงานและความรับผิดชอบ (Task feedback) หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน รวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญยิ่งและมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Task performance) ของพนักงาน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal feedback) หมายถึง กระบวนการในการสังเกตและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้กำหนดหรือตกลงกันไว้ล่วงหน้า (Casio. 1998 : 58)

การรับรู้กับวิธีการที่บุคคลวินิจฉัยผู้อื่น (Frequently used shortcuts in judging others) ดังกล่าวข้างต้นอาจมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นสาเหตุก่อให้เกิดการลำเอียงหรือความไม่เป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539 : 363 – 365) มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อหิวน้ำก็ต้องหาน้ำดื่ม เพราะมีแรงผลักดัน คือ ความกระหาย ซึ่งเป็นความต้องการของร่างกายเป็นแรงผลักดันตามธรรมชาติ เพื่อสนองความต้องการของร่างกาย แต่ถ้ามนุษย์สามารถสร้างแรงผลักดันได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น ดังนั้นถ้าเราต้องการให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแบบใดก็ตาม ก็ต้องสร้างแรงผลักดันที่เป็นต้นเหตุแห่งพฤติกรรมนั้น จากหลักการนี้ทำให้มนุษย์เริ่มรู้จักสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ซึ่งเราเรียกวิธีนี้ว่า การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

หลักการพื้นฐานของการจูงใจ

1. การจูงใจ (Motivation)

เป็นสิ่งที่เร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่น รักษาพฤติกรรม และการกระทำ มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่นๆ เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

เครือข่ายการสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (The need-want-satisfaction chain) การมองการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาเครือข่าย ความต้องการ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อบรรลุนิยามความต้องการหรือเป้าหมาย เป็นสาเหตุทำให้เกิดความตึงเครียด ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งทำให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความต้องการของร่างกายอาจได้รับการกระตุ้นจาก สิ่งแวดล้อม เช่น ได้กลิ่นอาหาร ทำให้เกิดความหิว เป็นต้น สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความต้องการด้านจิตวิทยา เช่น การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร กลุ่มสังคม จะช่วยสนองความต้องการความผูกพัน และจะทำให้เกิดการจูงใจ การตอบสนองความต้องการของบุคคล

2. ความสลับซับซ้อนของการจูงใจ (Complexity of motivation)

สิ่งจูงใจของแต่ละบุคคลมีลักษณะซับซ้อนและขัดแย้งกัน บุคคลหนึ่งได้รับกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการ เช่น รถยนต์คันใหม่ บ้าน การเดินทาง และความต้องการเหล่านี้ อาจสลับซับซ้อนและขัดแย้งกัน เช่น จะซื้อบ้านใหม่หรือรถยนต์คันใหม่ ในขณะเดียวกันแต่ละบุคคลอาจจะต้องการการยกย่อง ต้องการความสำเร็จ และต้องการผ่อนคลาย (เป็นการขัดแย้งระหว่างเวลา ความต้องการด้านเวลาในการทำงาน เช่น ความต้องการที่จะไปตีกอล์ฟหรือไปดูภาพยนตร์)

3. สิ่งจูงใจ (Motivators)

เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือหมายถึง อิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเอง ภายในองค์การผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจและเป็นผู้ค้นหาสิ่งนี้ บุคคลจะตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน ตัวอย่าง ต้องการความรักความผูกพัน โดยเป็นสมาชิกกลับมากกว่าอยู่ในธุรกิจ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจ โดยการทำงานที่ดี ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสถานะ

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ

(Difference between motivation and satisfaction)

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

การจูงใจขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ความสามารถ
2. สิ่งแวดล้อม
3. การจูงใจ

ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อม องค์กร และการจูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยเหล่านี้ขาดไป การทำงานก็จะมีปัญหา ปัจจัยการจูงใจจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพราะการจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นภายในไม่สามารถสังเกต วัด หรือวิเคราะห์ได้ ยิ่งไปกว่านั้น การกระทำ หรือการตัดสินใจจะมีผลจากสิ่งจูงใจที่แตกต่างกันหลายประการ สิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริหารและเป็นงานที่ท้าทายที่สุดก็คือความสามารถทำให้พนักงานทำงานได้ในระดับสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 373-374) ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two factors theory) คือทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor)

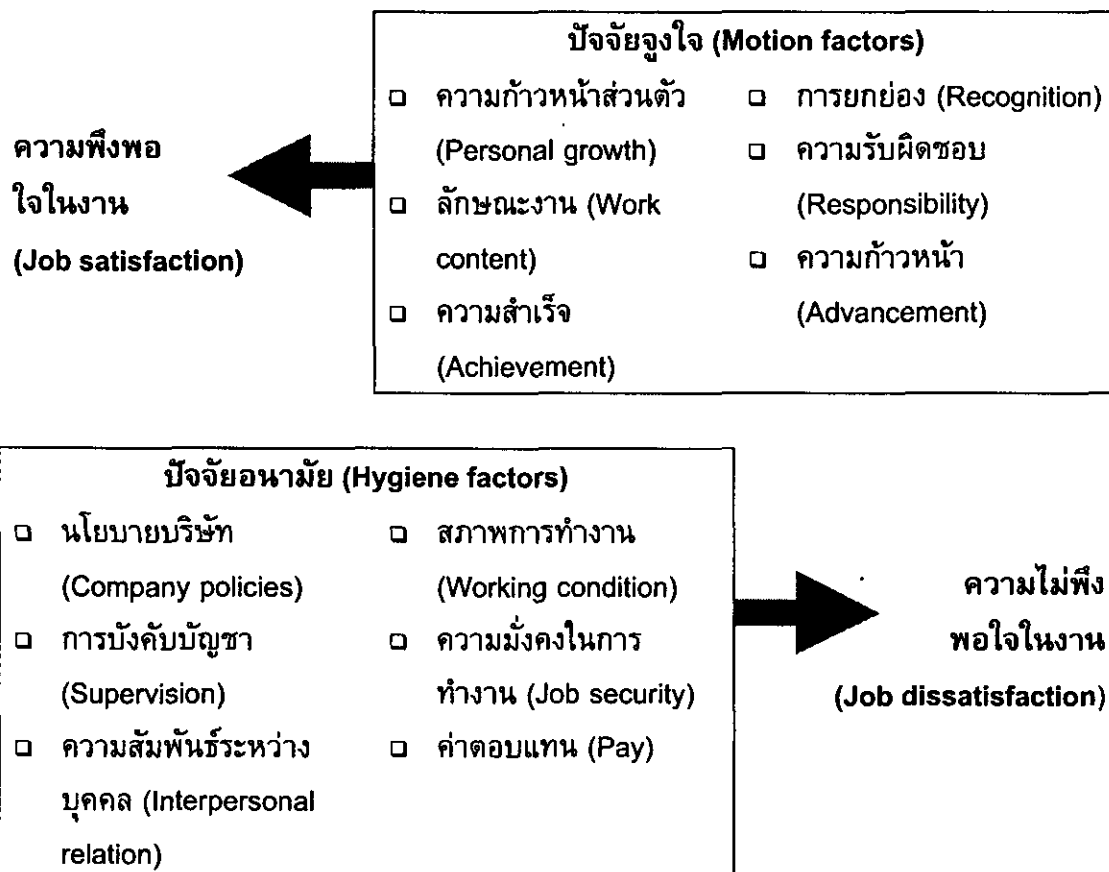
เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท สภาพภาพการทำงานที่มั่นคง ปัจจัยอนามัยต่างๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้พนักงานปฏิบัติงานลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูง อีกทั้งยัง

ป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยในทางบวกต่อแรงจูงใจในการ เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทน

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ Motivators)

เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เช่น ความเจริญก้าวหน้าส่วนตัว ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัย เพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานหรือพนักงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใส่ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เป็นการป้องกันไม่ให้แผลเน่าเป็นการใช้เพื่อให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้น ในทางตรงข้ามถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้รับการสนใจ สิ่งต่างๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้มีสุขภาพดีก็ต้องรับประทานอาหารดี จะไม่เป็นการช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้น ถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ไม่รับประทานอาหารดี เขาจะเริ่มป่วย จากการศึกษาของ Herzberg ได้แบ่งปัจจัยต่างๆ ดังแสดงในรูป (ภาพประกอบ 4)



ภาพประกอบ 4 : ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539), องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ :
บริษัทวิสิทธ์พัฒนา จำกัด

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) (สมยศ นาวิการ, 2540. Management and Organizational Behavior : 332-340; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. Work and Motivation) ได้อธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดว่าจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีความคาดหวังนี้เราจะมีปัจจัยที่แยกจากกันสามอย่างที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เราจะพิจารณาถึงองค์ประกอบแต่ละอย่าง และในที่สุดเราจะพิจารณาว่าองค์ประกอบเหล่านี้จะรวมเข้าด้วยกันเพื่อที่จะกำหนดระดับแรงจูงใจโดยส่วนรวมของบุคคลได้อย่างไร ดังนี้

1. ความคาดหวังความพยายาม – ผลการปฏิบัติงาน

(Effort-Performance Expectancy หรือ E->P)

ภายใต้ความคาดหวัง E->P จะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของพนักงานที่จะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินจะรวมทั้งความสามารถของพนักงานเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น การหามาได้ของทรัพยากร

2. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน – ผลลัพธ์

(Performance-Outcome Expectancy หรือ P->O)

ภายใต้ความคาดหวัง P->O จะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่าการปฏิบัติที่บรรลุผลสำเร็จของพนักงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่เราจะพิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้อาจจะเป็นไปได้ด้วย เช่นการสูญเสียเวลาพักผ่อนอันเนื่องมาจากการทำงานหนัก

3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence หรือ V)

ภายใต้คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อพนักงาน คุณค่าของรางวัลจะสูง และเราจะพิจารณาค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อนหรือการรบกวนครอบครัวของพนักงาน ที่อาจจะลบล้างคุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้รางวัล จะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อเราได้คุณค่าที่สูงเท่านั้น โดยผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายอย่าง เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง ที่ให้โดยบุคคลอื่น จะถูกเรียกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) รางวัลที่เกิด

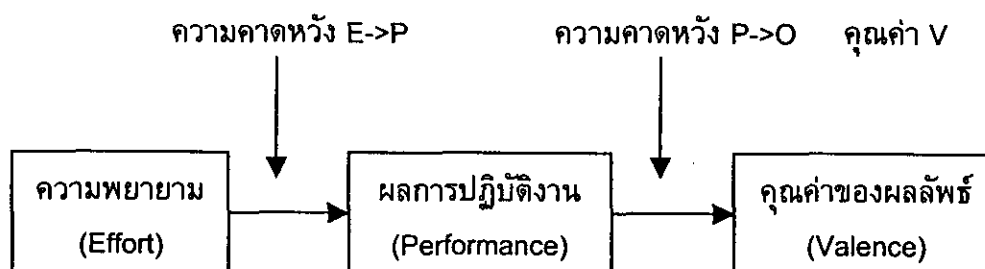
ขึ้นจากประสบการณ์ภายในของเราที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางด้านความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโต จะถูกเรียกว่า รางวัลภายใน (Intrinsic rewards)

การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความคาดหวังยืนยันว่าเราจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ ขึ้นกับการพิจารณาองค์ประกอบสามอย่างดังกล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งได้แก่ ความคาดหวังความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน (E->P) ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ (P->O) และคุณค่าของผลลัพธ์ (V)

บุคคลจะใช้ดุลยพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความสำเร็จ คือ

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



ภาพประกอบ 5 : องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2540) การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ

ตาราง 1 แสดงถึงองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร

ความคาดหวัง E->P	ความคาดหวัง P->O	คุณค่าของผลลัพธ์ Valence	แรงจูงใจ (Motivation)
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

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler and Edwerd Lawler

(สมยศ นาวิการ. 2536. Management and Organizational Behavior : 390) ตามทฤษฎีของ David Nadler และ Edwerd Lawler ทฤษฎีความคาดหวังอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน ที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของเขาภายในองค์กร การตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ (2.1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก – การมาทำงาน การอยู่ภายใต้สถานที่ทำงาน หรือ (2.2) พฤติกรรมในการใช้ความพยายาม – จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ มีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่า แต่ละบุคคลจะถูกจูงใจและให้ผลตอบแทนอย่างไรจึงจะดีที่สุด

4. บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดลบที่ไม่ต้องการ

เราเรียกทฤษฎีที่ใช้ข้อสมมติฐานเหล่านี้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 อย่าง คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน และ ความพอใจในคุณค่าของผลลัพธ์ ดังนี้

1. ความคาดหวังความพยายาม – ผลการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy)

เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง ภายในใจของบุคคลต้องมีความคาดหวังถึงผลติดลบมาอย่างใดอย่างหนึ่งจากพฤติกรรมดังกล่าวนี้ เช่น คนงานกำลังคิดว่าจะเพิ่มผลผลิตของเขาเป็นสองเท่า อาจจะคาดหวังว่าการเพิ่มผลผลิตเป็นสองเท่าจะทำให้เขาได้รับการยกย่อง ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือไม่ได้อะไรเลย คนงานอาจจะคาดหวังว่าผลติดลบมาอาจจะเป็นความปราชัยจากเพื่อนร่วมงาน แต่ละผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาจะมีพฤติกรรมที่มุ่งหมายไว้ดังกล่าวนี้หรือไม่

2. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน – ผลลัพธ์ (Performance-Outcome Expectancy)

ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ต้องการมีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาควรจะทำปฏิบัติงานดังกล่าวนี้หรือไม่ คำตอบที่บุคคลจะให้กับคำถามเหล่านี้ขึ้นอยู่กับประเภทของผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้บางส่วน ผลลัพธ์ภายใน (Intrinsic outcomes) คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงกับบุคคลในฐานะที่เป็นผลของการปฏิบัติงานที่

ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกด้านความสำเร็จ การเคารพตนเองเพิ่มขึ้น และความพอใจ ผลลัพธ์ภายนอก (Extrinsic outcomes) เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นผลลัพธ์ที่จัดทำให้โดยตัวแทนภายนอก เช่น ผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มงาน นอกจากนี้ ระดับของผลการปฏิบัติงานหนึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หลายอย่าง ผลลัพธ์เหล่านี้บางอย่างอาจจะมีคุณค่าเนื่องจากบุคคลหวังว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์อื่นๆ

3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence)

ผลลัพธ์ของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต้องเกี่ยวพันกับคุณค่า (ความพอใจหรืออำนาจของการจูงใจ) เช่น การโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งที่มีผลตอบแทนสูงขึ้นในต่างจังหวัด อาจจะทำให้เกิดความพอใจเป็นอย่างมากกับบุคคลที่ต้องการเงินและสภาพแวดล้อมของการทำงานใหม่ การโยกย้ายอาจจะให้ความพอใจน้อยมากกับบุคคล ถ้าหากว่าเขามีความผูกพันเป็นอย่างมากกับเพื่อนบ้านและกลุ่มงานเดิม

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูมกับโมเดลของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์

(Vroom's Expectancy Theory and the Porter-Lawler Model)

ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ (Bartol & others 1998) ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP : Effort-Performance Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหามาได้ เป็นต้น ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO : Performance-Outcome Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น) บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย (เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวเนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น) ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล (V : Valence) ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลา ดังกล่าวข้างต้น เป็นต้น (Gibson & others 1982)

โดยสรุป (Hackman ; et al. 1983 : 74) แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพยายาม (Effort) ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คุณค่าของรางวัล (Valence) และความพึงพอใจ (Satisfaction) จะต้องมียปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กันระหว่างการกระทำ (Actions) และผล

ลัพธ์ (Outcomes) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยการรับรู้ (Perception) ที่มีอิทธิพลหรือสนับสนุนการจูงใจ ดังแสดงในรูปข้างล่างประกอบด้วย

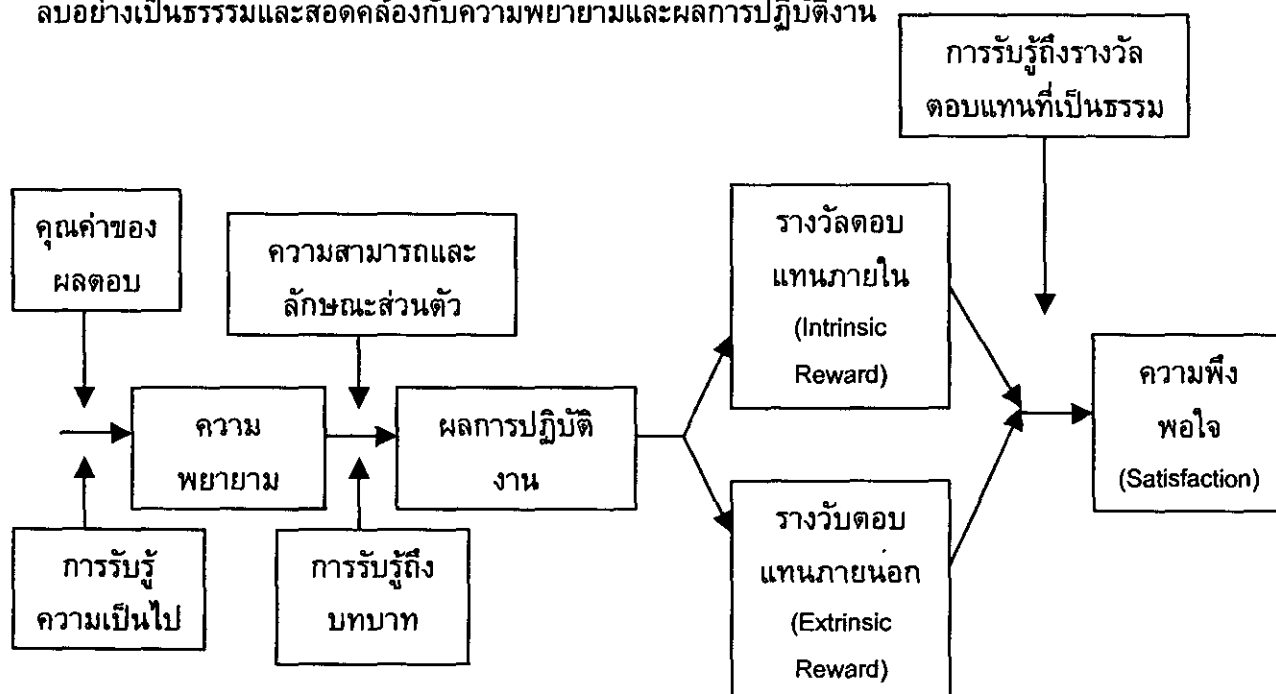
1. การรับรู้ถึงมูลค่าของรางวัลตอบแทน (Perceived value of reward) หมายถึง มูลค่าของรางวัลตอบแทนซึ่งต้องเป็นสิ่งดึงดูดใจสำหรับผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ที่แต่ละบุคคลต้องทำให้ได้มาซึ่งรางวัลตอบแทน

2. การรับรู้ความเป็นไปได้ของความพยายามกับรางวัลตอบแทน (Perceived Effort-Reward probability) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ว่าความพยายามในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่มากขึ้นตามลำดับ

3. ความสามารถและลักษณะส่วนบุคคล (Abilities and traits) นอกจากความพยายามจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความสามารถ (Abilities) และลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เช่น ความฉลาด บุคลิกภาพ และทักษะด้านจิตวิทยา ต่างมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้วย

4. การรับรู้ถึงบทบาท (Role perception) หมายถึง การตกลงร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องหรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาถึงเป้าหมายของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและวัดผลการปฏิบัติงาน

5. การรับรู้ถึงรางวัลตอบแทนที่เป็นธรรม (Perceived equitable rewards) หมายถึง การให้ การประเมิน รางวัลหรือสิ่งตอบแทน และการตอบสนองต่อพนักงานแต่ละคนทั้งในด้านบวกและด้านลบอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับความพยายามและผลการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 6 โมเดลการจูงใจการทำงานของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์

(The Porter-Lawler Model of Work Motivation)

ที่มา : Landy, 1989 : 382.

จากรูปแบบในภาพประกอบดังกล่าว สมมุติว่า นาย ก ปฏิบัติงานได้ดี ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่ดี มีความภูมิใจในผลงานที่ทำ และมีความพึงพอใจเกิดขึ้น กรณีเช่นนี้ถือว่านาย ก มี high performance และ high satisfaction แต่สมมุติว่า นาย ข ปฏิบัติงานดี มีความภูมิใจในผลงาน แต่ไม่ได้ผลตอบแทนจากผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นค่าชมเชย โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่ง กรณีเช่นนี้ถือว่า นาย ข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เพราะเขารู้สึกว่าไม่ได้รับรางวัลที่เหมาะสม เป็นลักษณะ high performance แต่ low satisfaction และสมมุติว่า นาย ค ปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย แต่ได้รับโบนัสตอนปลายปี กรณีเช่นนี้ถือว่า นาย ค มี low performance แต่ high satisfaction คำถามสำหรับผู้บริหารก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดกรณีแบบ นาย ก ขึ้นได้ นั่นคือ high performance และ high satisfaction

บทบาทของผู้บริหารที่ควรคำนึงถึงสำหรับทฤษฎีนี้ก็คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถสูงขึ้น การจัดหาทรัพยากรให้ พอเพียง การกำหนดแนวปฏิบัติให้ชัดเจน การกำหนดจุดหมายการทำงานให้น่าท้าทายและบรรลุผลได้ และจัดให้มีรางวัล (ทั้งภายในและภายนอก) สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ดีอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงทฤษฎีการจูงใจเชิงเนื้อหาที่กล่าวถึงตอนต้นด้วยว่า คุณค่าของรางวัลที่คนงานคาดหวังจะได้รับนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันด้วย

6. แนวคิดพฤติกรรมองค์การ

แนวคิดพฤติกรรมองค์การ

ปัจจุบันเราทุกคนต่างต้องมีความผูกพัน และต้องเกี่ยวข้องกับองค์การมากขึ้น การดำรงชีพของเราทุกคนต้องขึ้นอยู่กับองค์การประเภทต่างๆ ที่ผลิตสินค้าและบริการ และนำส่งออกมาขาย ชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคนจึงต่างผูกติดอยู่กับผลผลิตที่องค์การต่างๆ ทั้งที่เป็นธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ และแม้แต่หน่วยงานราชการที่จะผลิตออกมาให้เรา หากประสิทธิภาพขององค์การเหล่านี้เป็นไปในทางใด ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ผู้ใช้สินค้าและบริการก็จะถูกกระทบด้วยเช่นกัน ในแง่การใช้ชีวิตทำงานนั้น ปัจจุบันคนส่วนมากได้เข้าไปทำงานกับองค์การมากขึ้นในสภาวะที่การพัฒนาทางเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น ได้มีการนำเข้าเครื่องจักร เครื่องทุนแรง เข้ามาใช้มากขึ้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีสภาพความเป็นอยู่ที่มีการใช้เวลาส่วนใหญ่ไปเพื่อทำงานกับองค์การมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตทั่วไปนอกหน้าที่การงาน จึงต่างผูกพันและได้รับผลกระทบจากการทำงานขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และถือเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารในอันที่จะบริหารพฤติกรรมขององค์การในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมในทุกๆ สถานการณ์ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (รศ.ชงชัย สันติวงศ์ 2540 : 4-5)

แอนดริว และ มาร์ค (รศ.ชงชัย สันติวงศ์ 2540 : 5 ; อ้างอิงจาก Andrew D.Szilagyi and Marc.J.Wallace, 1983 : 3 Organization Behavior and Performance) ได้ให้กล่าวถึงพฤติกรรมองค์การไว้ดังนี้ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของคนงาน ภายในสภาพแวดล้อมองค์การ ผลกระทบขององค์การและของกลุ่มที่มีต่อทัศนคติการมองปัญหา ความรู้สึก และการกระทำของคนงาน ผลกระทบของสภาพแวดล้อมที่มีต่อองค์การ ทรัพยากรบุคคล และเป้าหมายต่างๆ ขององค์การ และผลกระทบของพนักงานที่จะมีต่อองค์การ และควมมีประสิทธิภาพขององค์การในที่สุด

เจนส์ จอห์น และเจมส์ (รศ.ชงชัย สันติวงศ์ 2540 : 5 ; อ้างอิงจาก Janes L.Gibson, John M.Lvancevich and James H.Donnelly, 1982 : 6 Organizations Behavior, Structure Process) ได้ให้กล่าวถึงพฤติกรรมองค์การไว้ดังนี้ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมองค์การ โดยใช้ทฤษฎี วิธีการ และหลักการของสาขาวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมมาผสมผสาน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของคน ค่านิยม ความสามารถในการเรียนรู้และการกระทำต่างๆ ในขณะที่กำลังทำงานอยู่ในกลุ่มต่างๆ และภายในองค์การโดยรวมด้วย พร้อมกันนั้นก็มีการวิเคราะห์ผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อองค์การ และต่อทรัพยากรบุคคล จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ต่างๆ ด้วย

แนวคิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 24)

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญ สุข. 2544 : 8; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : New Ways in Discipline pp.159) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนด (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สเติร์ (พรพรรณ อุณจันทร์ : 2543 : 28; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : Motivation and Work Behavior pp.113) ได้ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคตส์และคาร์น (พรพรรณ อุณจันทร์ : 2543 : 28 อ้างอิงจาก Katz and Kahn. 1966 : The Social Psychology of Organizations pp.114-115) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์กรจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้้องค์การมีประสิทธิภาพ

1. องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าของบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

2. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตน ตามความรับผิดชอบ

3. ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้น องค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2543 : 20) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าโดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการ จะมีความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

อัลบานีส (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981 : Managing pp.204.) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : New ways in Discipline pp.136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดค่าได้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 81 – 83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่ต่างกันนี้ ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขว่นปัญหาพอกๆกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

- 1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น
- 1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
- 1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม เป็นต้น
- 1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย
- 1.5 อายุ เพศ และวัยต่างกัน มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่ต่างกันบ้าง
- 1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่ต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

- 1.7 ประสพการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน
สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย
2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ
 - 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน
 - 2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร
 - 2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร
 - 2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน
 - 2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
 - 2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ
 - 2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้
 - 2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด
 - 2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน
 - 2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่อย่างไร

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

7. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

1. อายุกับพฤติกรรมการทำงาน

อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ นักวิชาการจึงได้นำอายุมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยเพื่อการศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์อยู่เสมอ (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 : 34; อ้างอิงจาก Wohlwill. 1970 : The Age Variable in Psychological Research pp.49 – 50) ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายฉบับที่ให้ความสำคัญแก่อายุและได้นำเข้ามาศึกษา เช่น ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของ สมพล วงศ์ศรีสุนทร (2539 : 60) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองปราบปราม พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 68) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย วรรณะ ใจชุ่มชื่น (2543 : 120) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้าระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าอายุหัวหน้าระดับต้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เป็นต้น

2. ประสบการณ์ทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน รวมทั้งความคุ้นเคยในระบบการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนสำคัญกับพฤติกรรมการทำงาน ดังแสดงให้เห็นในงานวิจัยหลายๆ ฉบับ เช่น อัครเดช พิมลศรี (2542 : 74) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุราชการ หรืออีกนัยหนึ่งคือประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุราชการน้อยกว่า เป็นต้น

3. ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงาน

การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ น่าจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเองในการเผชิญและจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่จะทำการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 32 – 33) และได้มีงานวิจัยหลายฉบับสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว เช่น เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล (2543 : 98) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบ

ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพระหว่างอาจารย์วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนนีกับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าในกลุ่มข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เป็นต้น

4. สถานภาพการสมรสกับพฤติกรรมการทำงาน

สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้ว สภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตรจะทำให้เป็นผู้ที่มีอารมณ์หงุดหงิดง่าย และนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในการทำงาน ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายฉบับให้ความสำคัญแก่ตัวแปรที่เป็นสถานภาพการสมรสและนำเข้ามาศึกษา เช่น อัจฉรา ซาติกานนท์ (2542 : 83) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุข ชุมชนเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งหมายความว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานน้อยลงหรือมีพฤติกรรมการทำงานตรงกันข้ามกับก่อนการแต่งงาน อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่ยังไม่ได้สมรส โดยกลุ่มสมรสหรือหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มโสด เป็นต้น

5. รายได้ (เงินเดือน) กับพฤติกรรมการทำงาน

เงินเดือนเป็นปัจจัยพื้นฐานตัวหนึ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคลแทบทุกคน ที่ต้องมีรายได้เพื่อการดำรงชีพ และเงินเดือนเป็นแรงจูงใจตัวหนึ่ง เราแทบจะปฏิเสธไม่ได้ว่าเงินเดือนมีผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของคน คนหนึ่งจึงมีผู้วิจัยหลายคนที่เห็นถึงความสำคัญของตัวแปรนี้ เช่น ศราวุธ จิตต์ระเบียบ (2541 : 47) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ที่มีเงินเดือนมากจะมีความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนต่ำ เป็นต้น

8. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (ผศ.ดร.วิภาดา คุปตานนท์, การจัดการและพฤติกรรมองค์การ, 2544 : 170) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคล หรือทัศนคติต่องาน ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณี แต่ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เป็นไปในแนวทางบวกต่อการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันในสวามิภักดิ์ และทุ่มเทต่อการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

(Factors determine job satisfaction)

จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ปัจจัยหลายอย่างที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally challenging work)

พนักงานโดยทั่วไปมีแนวโน้มชอบงานที่มีลักษณะท้าทาย เปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับผลดีไม่น้อยเพียงใด ลักษณะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้คือลักษณะงานที่ท้าทาย ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความรู้สึกตื่นเต้นและสนุกกับการทำงาน

2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable rewards)

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานและนโยบายการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่มีความยุติธรรม ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางที่เขาคาดหวัง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรพิจารณาจัดระบบการให้รางวัล โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสม เช่น การพิจารณาปริมาณงาน ความทุ่มเทเสียสละ อุทิศเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา ให้แก่องค์กร การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังต้องการนโยบายส่งเสริมการทำงานที่มีความยุติธรรม เนื่องจากนโยบายที่ยุติธรรมจะเปิดโอกาสให้บุคคลมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และเพิ่มสถานภาพทางสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการตัดสินใจเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอยู่บนรากฐานของความยุติธรรม จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Witt & Nye, 1992)

3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive working conditions)

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานโดยทั่วไปจะมีความชื่นชอบและพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี และสภาพแวดล้อมอื่นๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ที่จะทำให้การทำงานของเขามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive colleagues)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนอกจากจะมีความต้องการผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เห็นเด่นชัด สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้แล้ว เขายังมีความต้องการทางสังคม คือ การรวมกลุ่มกับผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ความเป็นกันเอง มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรักความสามัคคี ความรู้สึกดี ๆ ที่เกิดจากประสบการณ์การ

ทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจะช่วยก่อให้เกิด ความผูกพัน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้นได้

5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality job-fit)

บุคลิกภาพมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน (Feldman & Arnold, 1985) โดยทั่วไปบุคคลมักเลือกงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างลักษณะและปริมาณกับขีดความสามารถที่มีอยู่ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของงานย่อมมีที่มาจากความรู้ ความสามารถ ความเหมาะสมของงานที่ทำ ตลอดจนโอกาสที่เอื้ออำนวย ดังนั้น บุคคลที่เลือกลักษณะงานที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน จะมีแนวโน้มในการทำงานสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่ขาดความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงานของตนของตำรวจท่องเที่ยวทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

9. ประวัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ประวัติความเป็นมาของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ GSM

(ประเสริฐ จริ่งโพธิ์ และ พงษ์ศักดิ์ สุสัมพันธ์ไพบุลย์, เรื่องนำรู้โมบายล์ โทรคมนาคม : 5) ในช่วงปี ค.ศ. 1980 ระบบโทรศัพท์เซลลูลาร์แบบอะนาล็อกได้เติบโตอย่างรวดเร็วในประเทศแถบยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย นอกจากนี้ก็ยังมีในสหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส และเยอรมันด้วย ซึ่งในแต่ละประเทศต่างก็ได้พัฒนาระบบของตัวเอง อุปกรณ์และระบบการทำงานของแต่ละประเทศจะไม่สามารถใช้ร่วมกันได้ ซึ่งจะไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้มากนัก เนื่องจากตัวเครื่องโทรศัพท์ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ ทำให้มีข้อจำกัดด้านการค้าขายอุปกรณ์โทรศัพท์ในแถบยุโรปด้วยกัน

จนกระทั่งในปี 1982 มีการรวมตัวกันของกลุ่ม Conference of European Posts and Telegraphs หรือ CEPT ขึ้นเพื่อศึกษาระบบโทรศัพท์ โดยเรียกว่ากลุ่ม Group Special Mobile (GSM) เพื่อการศึกษาและพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในแถบภาคพื้นยุโรป

ในปี 1989 ความรับผิดชอบของ GSM ได้ส่งมอบให้ Europe Telecommunication Standards Institute หรือ ETSI ข้อกำหนดระบบ GSM เฟส1 ได้ตีพิมพ์ในปี 1990 และเริ่มเป็นระบบจริงๆ ในประมาณกลางปี 1991 และในปี 1993 ก็ได้มีเครื่องข่าย GSM ใน 22 ประเทศ และยังมีประเทศต่างๆ อีกประมาณ 25 ประเทศที่ได้พิจารณาเลือกใช้ระบบ GSM นอกจากนี้ GSM ไม่ใช่เป็นเพียงมาตรฐานในยุโรปเท่านั้น เครือข่าย GSM ยังเป็นแผนงานของประเทศต่างๆ มากกว่า 80 ประเทศทั่วโลก ในช่วงต้นปี 1994 มีผู้ใช้ระบบ GSM ประมาณ 1.3 ล้าน ช่วงต้นปี 1995 เฉพาะในแถบยุโรปมีประมาณ 10 ล้าน ในอเมริกาเหนือใช้ระบบ GSM ที่เรียกว่า PCS 1900 ระบบ

GSM มีอยู่ทั่วไป และคำย่อของ GSM ในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปเป็น Global System for Mobile Communications.

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ประเทศไทยเริ่มมีการใช้งานเป็นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2529 (ค.ศ.1986) โดยมีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการให้บริการภายใต้ระบบ CELLULAR 470 หรือ NMT (Nordic Mobile Telephone) 470 MHz

ในปัจจุบัน นอกเหนือจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีทั้งหมด 6 รายใหญ่ๆ ได้แก่ เอไอเอส (Advance Info Service - AIS), ดีพีซี (DPC), ดีแทค (DTAC), ทีเอ ออเรนจ์ (TA Orange), ฮัทชิสัน แคมป์ ไวร์เลส มัลติมีเดีย (Hutchison CAT Wireless Multimedia - Hutch) และ ไทยโมบาย (THAI MOBILE) ภายใต้ระบบมาตรฐานต่างๆ เช่น GSM 900, GSM 1800, GSM 1900 และ CDMA (Code Division Multiple Access) โดยมีส่วนทางการตลาดในช่วงปี 2003 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 Subscriber numbers by Operator, Asia Pacific as of 4th Quarter, 2003

Operator Name	No of subscribers	Market share
AIS	13,239,000	59%
DTAC	6,550,500	29%
TA Orange	1,825,000	8%
Hutchinson CAT Wireless Multimedia	450,000	2%
Digital Phone (DPC)	200,000	1%
Thai Mobile	150,000	1%
Total	22,414,500	100%

ที่มา : <http://www.mobileisgood.com/subscriberNoByOperatorAPAC.html>

แนวโน้มตลาดและระดับการแข่งขันในประเทศไทย

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระดับการแข่งขันที่รุนแรง ซึ่งจะเห็นได้จากการเข้าสู่ตลาดของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ไม่ว่าจะเป็น Hutch ซึ่งให้บริการในระบบ CDMA หรือ ไทยโมบายที่ให้บริการในระบบ 1900 และการแข่งขันจะมีระดับความรุนแรงมากขึ้นหาก

ทางรัฐบาลได้มีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ระดับความแข่งขันรุนแรงเนื่องมาจากความต้องการในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นยังคงมีมากและจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่โทรศัพท์มือถือเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต เนื่องจากเครื่องมือสื่อสารชนิดนี้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ในการรับส่งข่าวสารต่าง ๆ และสามารถพกพาไปได้ทุกสถานที่ ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองได้ทุกรูปแบบของการดำเนินชีวิต และธุรกิจในปัจจุบันที่จำเป็นต้องสื่อสารถึงการได้ตลอดเวลา จึงทำให้ได้รับความนิยมแพร่หลายอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวได้มากในอนาคต ดังนั้นในแต่ละบริษัทที่ให้บริการทางด้านโทรศัพท์มือถือไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการรายเก่าอย่าง AIS, DTAC และ Orange หรือผู้ให้บริการรายใหม่ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดอย่าง Hutch และ ไทยโมบาย ต่างก็แข่งขันกันหากลยุทธ์ใหม่ ๆ มาให้บริการเพื่อเป็นการดึงดูดผู้บริโภคให้มาใช้บริการของตนรวมทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือการพัฒนาเครือข่ายของตนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎ์ เทียนสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรด้านส่วนตัว ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง และด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้และบุคลิกภาพ (3) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง บุคลิกภาพ และด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.881 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F=34.607$) มีความผันแปรร่วมกัน 77.60% และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.01 (4) สมการพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อิสริยา สดมณี (2546 : บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านอายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม กับพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่ามีความสัมพันธ์กัน (2) แรงจูงใจไม่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการทำงาน บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว (3) ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านระดับการศึกษา และสถานะภาพการสมรส กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

✓ **ยูลี ไทยเจียมอารีย์ (2545 : บทคัดย่อ)** ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ข้าราชการประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีลักษณะความแตกต่างด้าน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการรับราชการนั้นพบว่ามีความแตกต่างกัน และพบว่าในส่วนของความพึงพอใจรายด้านนั้นจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันดังนี้คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและสวัสดิการซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิญา อังคสุภณ (2545 : 61-68) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โสด ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และพบความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในแต่ละด้านต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปกครองบังคับบัญชาต่างกัน ทางด้านตำแหน่งพบว่า มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงก้าวหน้าที่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในระดับเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อการปกครองและการบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เบญจมาภรณ์ มะวิญธร (2545 : บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี ระดับรายได้ 8,001 บาทขึ้นไป ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับแรงจูงใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความต้องการความรักและมีส่วนร่วมในสังคม ด้านความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ด้านความต้องการทางกาย และด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย แล้วยังพบว่าเพศชายมีแรงจูงใจมากกว่าเพศหญิง อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พนักงานที่แต่งงานแล้วมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าที่เป็นโสด

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการในด้านแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดชื่อเรื่อง กรอบความคิด และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง และนำตัวอย่างแบบสอบถามของงานวิจัยที่กล่าวถึงข้างต้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ อันประกอบด้วยทฤษฎีและแนวคิด ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจเชิงกระบวนการ ของ วิคเตอร์ วรูม และ โมเดลของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Victor's Expectancy Theory and Porter-Lawler's Model) เนื่องจาก จากทฤษฎีพบว่า ความคาดหวังในงานที่ปฏิบัติและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจะมีความสัมพันธ์กับความพยายามแรงจูงใจ และความพึงพอใจของบุคคล ทั้งนี้บุคคลต้องได้รับข่าวสารและการตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวอย่างเหมาะสมด้วย
2. แนวคิดแหล่งการรับรู้และการตอบสนองในสภาพแวดล้อมการทำงาน ของ เกรลเลอร์และแฮร์โรดัล (Source feedback perception, in Ilgen, 1979 : 353) เนื่องจาก การรับรู้และการตอบสนองเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์การที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอยู่ตลอดเวลา
3. แนวคิดการสื่อสารและแรงจูงใจ ของ روبบินส์ (Robbins's Communications and Motivation Concepts, Management. 1998 : 311) เนื่องจาก การสื่อสารเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับบุคลากรในองค์การในการส่งและรับข่าวสารระหว่างกัน เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และตอบสนองอย่างเหมาะสม และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ในตึกอ้อจือเหลียง จำนวน 902 คน (ข้อมูลจากสายงานทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ.2547)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ในตึกอ้อจือเหลียง เป็นการเลือกตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 290 คน โดยแทนค่าสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง (วิเชียร เกตุสิงห์. 2516 ; อ้างอิงจาก Yamane.n.d.) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับร้อยละ 5

แทนค่า

$$n = \frac{902}{1 + 902(0.05)^2}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{902}{3.255} \\
 &= 277.112 \approx 278 \text{ ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) (กัลยา 2545 : 18-20) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience sampling) และได้ทำการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม ไว้ 5% ทำให้ได้ค่าตัวอย่างสุ่มทั้งสิ้นสำหรับการศึกษาวิจัยเท่ากับ 290 คน โดยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองและแจกเฉพาะพนักงานที่สมัครใจตอบคำถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของพนักงาน ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุจำนวน ได้ดังนี้

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

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 18 ปีเป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดช่วงเนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับบริษัทได้และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่กับบริษัทจนเกษียณอายุที่ 60 ปีโดยแบ่งเป็น 6 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 18}{6} = 7$$

จากการคำนวณช่วงอายุขั้นต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- 18 – 24 ปี
- 25 – 31 ปี
- 32 – 38 ปี
- 39 – 45 ปี
- 46 – 52 ปี

□ 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดสถานภาพสมรส ได้ดังนี้

- โสด
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งกำหนดระดับการศึกษาตามเกณฑ์การรับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ได้ดังนี้

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการทำงานตามเกณฑ์สัดส่วนการรับเงินสะสมจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ได้ดังนี้

- ต่ำกว่า 1 ปี
- ระหว่าง 1 – 3 ปี
- ระหว่าง 3 – 5 ปี
- มากกว่า 5 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยจากคำนวณ ได้ดังนี้

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

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้ระบุว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ระหว่าง 10,000 – 40,000 บาท การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งเป็น 6 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน} = \frac{40,000 - 10,000}{6} = 5,000 \text{ บาท}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

- ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001 - 15,000 บาท
- 15,001 - 20,000 บาท
- 20,001 - 25,000 บาท
- 25,001 - 30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานในการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดแบบ Semantic Differential Scale รวมคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ด้วยคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ลักษณะของตนเอง
2. การรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ
3. การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา
4. การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน

ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและต่ำสุด ด้วย ตัวอย่างเช่น

การรับรู้ลักษณะของตนเอง :

มีความสามารถ : : : : ขาดความสามารถ

5 4 3 2 1

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความจริง	ระดับคะแนน
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
ปานกลาง	3
ค่อนข้างไม่จริง	2
ไม่จริง	1

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของตนที่มีต่อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมินซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ชนิดตัวเลือก Rating Scale ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ ด้วยคำถามที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความพยายามในการทำงาน
2. ด้านผลการทำงาน
3. ด้านคุณค่าของรางวัล

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	เชิงบวกระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ระดับโอกาส	เชิงบวกระดับคะแนน
โอกาสมากที่สุด	5
โอกาสมาก	4
ปานกลาง	3
โอกาสน้อย	2
ไม่มีโอกาส	1

ระดับความสำคัญ	เชิงบวกระดับคะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
ปานกลาง	3
ไม่สำคัญ	2
ไม่สำคัญอย่างมาก	1

ตอนที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ชนิดตัวเลือก Rating Scale ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามทั้งสิ้น 1 ข้อ ด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	เชิงบวกระดับคะแนน
พึงพอใจอย่างยิ่ง	5
พึงพอใจ	4
เฉยๆ	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับ การรับรู้ของพนักงานในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับการรับรู้ของพนักงานในการทำงานตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง มีการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง มีการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง มีการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง มีการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับดี
คะแนน 4.21- 5.00	หมายถึง มีการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับดีอย่างมาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการทำงานตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในการทำงานตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับไม่พอใจอย่างยิ่ง
 คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับไม่พอใจ
 คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับเฉยๆ
 คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ
 คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือหรือแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพื่อให้เนื้อหาและข้อคำถามต่าง ๆ ตรงกับกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด

2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา แล้วนำแบบทดสอบนั้นมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่า แอลฟา เท่ากับ 0.8972 และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา.2546) สูตรการคำนวณ

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

เมื่อ Cronbach's alpha คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k	คือ	จำนวนคำถาม
covariance	คือ	ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
variance	คือ	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 290 ชุดและได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบ
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานตามหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตัวเองและถามความสมัครใจก่อนแจกแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกผลรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วจะทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยทำการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)) ซึ่งจะมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (ภัสยา วาณิชย์บัญชา 2545 : 39)

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

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

1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร (กานดา พูนลาภทวี. 2539 : 55)

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

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

2. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศ และระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 313)

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 331)

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

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
โดยมี df_b	แทน	ชั้นแห่งความอิสระระหว่างกลุ่ม (k-1)
df_w	แทน	ชั้นแห่งความอิสระระหว่างกลุ่ม (k-1)
k	แทน	ค่าจำนวนของกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333)

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

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้

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

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

2.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นค่าที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค (Interval data) และข้อมูลชนิดอัตราส่วน (Ratio data) ที่เป็นไปตามข้อตกลงที่ว่า ข้อมูลจะต้องได้มาจากข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality assumption) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ (สุวิซาน มนแพงศานนท์. 2543 : 139).

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

เมื่อ	r_{xy}	คือ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x และตัวแปร y
	x	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 1
	y	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 2
	n	คือ	จำนวนคู่ของข้อมูล

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient, r) ที่ได้จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1
ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546 : 351)

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันคือถ้า x เพิ่ม y จะลดแต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่มแต่ถ้า x ลด y จะลด
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (วรางคณา อติศรประเสริฐ, 2545) มีดังนี้

<u>ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
ค่าเท่ากับ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ค่าระหว่าง 0.01 – 0.20	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
ค่าระหว่าง 0.21 – 0.45	มีความสัมพันธ์กันน้อย
ค่าระหว่าง 0.46 – 0.75	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ค่าระหว่าง 0.76 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันมาก
ค่าระหว่าง 0.91 – 0.99	มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด
ค่าเท่ากับ 1	มีความสัมพันธ์สมบูรณ์

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test (One-Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ต่อ ลักษณะของตนเอง ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ ต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และต่อ เพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความพยายาม ด้านผลการทำงาน และ ด้านคุณค่าของรางวัล

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ได้ผลการวิเคราะห์แสดงตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	109	37.6
	หญิง	181	62.4
	รวม	290	100.0
2. อายุ			
	18-24 ปี	42	14.5
	25-31 ปี	200	69.0
	32-38 ปี	45	15.5
	39-45 ปี	3	1.0
	46-52 ปี	0	0
	53 ปีขึ้นไป	0	0
	รวม	290	100

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	241	83.1
สมรส/อยู่ด้วยกัน	47	16.2
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.7
รวม	290	100
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	237	81.7
สูงกว่าปริญญาตรี	53	18.3
รวม	290	100
5. ระยะเวลาในการทำงานกับ บริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	37	12.8
ระหว่าง 1-3 ปี	144	49.7
ระหว่าง 3-5 ปี	83	28.6
มากกว่า 5 ปี	26	9.0
รวม	290	100
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	14	4.8
10,001-15,000 บาท	79	27.2
15,001- 20,000 บาท	100	34.5
20,001- 25,000 บาท	25	8.6
25,001- 30,000 บาท	32	11
มากกว่า 30,000 บาท	40	13.8
รวม	290	100

จากตาราง 3 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย 109 คน (ร้อยละ 37.6) เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน (ร้อยละ 62.4)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-31 ปีมีจำนวน 200 คน (ร้อยละ 69) รองลงมาคือช่วงอายุ 32-38 ปีมีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 15.5) ช่วงอายุ 18-24 ปี มีจำนวน 42 คน (ร้อยละ 14.5) และ ช่วงอายุ 39-45 ปี มีจำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.0) และเนื่องจากไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 46 ปี ผู้วิจัยจึงได้ตัดช่วงอายุนี้ออกไป และสามารถแสดงผลใหม่ดัง ตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
18-24 ปี	42	14.5
25-31 ปี	200	69.0
32 ปีขึ้นไป	48	16.5
รวม	290	100

สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 241 คน (ร้อยละ 83.1) รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 16.2) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.7) ผู้วิจัยจึงได้รวมคำถาม สมรส/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน และสามารถแสดงได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส ใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	241	83.1
สมรส	49	16.9

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
รวม	290	100

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 237 คน (ร้อยละ 81.7) และ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 18.3)

ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 49.7) รองลงมาระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 28.6) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 12.8) และมีระยะเวลาการทำงานที่มากกว่า 5 ปีขึ้นไปจำนวน 26 คน(ร้อยละ 9.0) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 100 คน (ร้อยละ 34.5) รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 79 คน (ร้อยละ 27.2)และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000บาท มีจำนวน 40 คน (ร้อยละ 13.8) และรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 มีจำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.8) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ต่อดัชนีของตนเอง ต่อดัชนีงานและความรับผิดชอบ ต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และต่อเพื่อนร่วมงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามรายด้าน

การรับรู้ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ต่อดัชนีของตนเอง			
1. มีความสามารถ.....ขาดความสามารถ	3.84	0.664	ดี
2. มีศักยภาพในการทำงาน....ขาดศักยภาพในการทำงาน	3.93	0.643	ดี
3. ประสบความสำเร็จ....ไม่ประสบความสำเร็จ	3.56	0.757	ดี
4. มีความเหมาะสมกับงาน...ไม่เหมาะสมกับงาน	3.51	0.759	ดี
รวม	3.71	0.541	ดี

การรับรู้ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ			
1. ทำงานบรรลุเป้าหมาย.....ต่ำกว่าเป้าหมาย	3.95	0.716	ดี
2. งานที่ทำตื่นเต้นท้าทาย.....งานน่าเบื่อ	3.24	0.987	ปานกลาง
3. งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์....ไม่สร้างสรรค์	3.21	0.970	ไม่ดี
4. มีอิสระในการทำงาน...ขาดอิสระในการทำงาน	3.53	1.117	ดี
5. มีความภูมิใจในการทำงาน....ขาดความภูมิใจ	3.62	0.975	ดี
รวม	3.51	0.706	ดี
ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา			
1. มีความยุติธรรม.....ขาดความยุติธรรม	3.48	1.165	ดี
2. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น...ไม่เปิดโอกาส ในการแสดงความคิดเห็น	3.67	1.119	ดี
3. หัวหน้าให้เกียรติท่าน....ไม่ให้เกียรติท่าน	3.71	1.009	ดี
4. หัวหน้ายอมรับความคิดเห็น...ไม่ยอมรับความคิดเห็น	3.56	1.071	ดี
5. หัวหน้าชื่นชมผลงาน...ตำหนิผลงาน	3.31	0.995	ปานกลาง
6. รู้สึกเป็นกันเอง.....เกรงกลัวหัวหน้า	3.52	1.117	ดี
รวม	3.54	0.953	ดี
ต่อเพื่อนร่วมงาน			
1. มีความกลมเกลียว.....แบ่งพรรคแบ่งพวก	3.63	1.081	ดี
2. มีความไว้วางใจกัน.....ขาดความไว้วางใจ	3.60	1.025	ดี
3. ให้ความร่วมมือกัน....ขาดการร่วมมือกัน	3.76	0.940	ดี
4. ยอมรับความคิดเห็น...ไม่รับฟังความคิดเห็น	3.73	0.906	ดี
5. ชื่นชมการทำงานของท่าน...ไม่สนใจงานของท่าน	3.53	0.889	ดี
รวม	3.63	0.872	ดี
สรุปการรับรู้ของพนักงานโดยรวม	3.60	0.618	ดี

จากตาราง 6 แสดงระดับการรับรู้ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.60 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้ของพนักงานเป็นรายด้านดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อลักษณะหรือ พฤติกรรมการทำงานของตนเองมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงที่สุดเป็น 3.71 ซึ่งอยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการรับรู้ต่อลักษณะของ

ตนเองอยู่ในระดับดี คือ ศักยภาพในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน และความเหมาะสมกับงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.93 และ 3.84 3.56 และ 3.51 ตามลำดับ

รองลงมาคือการรับรู้ต่อผู้ร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเป็น 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายข้อของด้านการรับรู้ต่อผู้ร่วมงานอยู่ในระดับดี คือ ความร่วมมือกันในการทำงาน การยอมรับความคิดเห็น มีความกลมเกลียวกัน ความไว้วางใจกัน การชื่นชมการทำงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.76 3.73 3.63 3.60 และ 3.53 ตามลำดับ

การรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเป็น 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายข้อของด้านการรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี คือ หัวหน้าให้เกียรติพนักงาน หัวหน้าเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หัวหน้ายอมรับความคิดเห็น การรู้สึกเป็นกันเองกับหัวหน้างาน และ หัวหน้ามีความยุติธรรม โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.71 3.67 3.56 3.52 3.48 ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง คือ หัวหน้าชื่นชมผลงาน โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.31

การรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเป็น 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายข้อของด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี คือ การทำงานบรรลุเป้าหมาย มีความภูมิใจในการทำงาน มีอิสระในการทำงาน โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.95 3.62 3.53 ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ทำตื่นเต้นท้าทาย และ ด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับไม่ดี คือ งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.21

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความพยายาม ด้านผลการทำงาน และ ด้านคุณค่าของรางวัล

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ด้านความพยายามในการทำงาน			
1. ท่านต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานให้ดี	3.80	0.729	มาก
2. ถ้าท่านขยันและทุ่มเทในการทำงานท่านจะได้รับการประเมินผลงานที่ดี	3.92	0.908	มาก
3. ถ้าท่านขยันและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ท่าน	4.17	0.767	มาก

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
จะมีทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน			
รวม	3.96	0.610	มาก
ด้านผลการทำงาน			
1. ท่านจะได้รับเงินและโบนัส	3.23	0.906	ปานกลาง
2. ท่านจะมีความมั่นคงในการทำงาน	3.38	0.795	ปานกลาง
3. ท่านจะได้รับสวัสดิการมากขึ้น	3.10	0.882	ปานกลาง
4. ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่ง	3.03	0.966	ปานกลาง
5. ท่านจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.22	0.936	ปานกลาง
6. ท่านจะได้รับอิสระในการทำงาน	3.39	0.939	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรกับท่าน	3.73	0.804	มาก
8. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.69	0.785	มาก
9. ท่านมีโอกาสนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	3.86	0.865	มาก
รวม	3.40	0.662	ปานกลาง
ด้านคุณค่าของรางวัล			
1. ผลตอบแทนที่ได้รับในรูปตัวเงิน	4.13	0.804	มาก
2. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.26	0.797	มากที่สุด
3. สวัสดิการ	4.02	0.767	มาก
4. โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง	4.01	0.787	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุน	4.04	0.764	มาก
6. อิสระในการทำงาน	4.07	0.736	มาก
7. เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร	4.33	0.635	มากที่สุด
8. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	4.24	0.682	มากที่สุด
9. โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4.44	0.638	มากที่สุด
รวม	4.17	0.493	มากที่สุด
รวม	4.17	0.493	มากที่สุด
สรุปแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม			
	3.85	0.461	มาก

จากตาราง 7 แสดงระดับการแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.85 ซึ่งสามารถจำแนกระดับแรงจูงใจของพนักงานเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในด้านคุณค่าของรางวัลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุดเป็น 7 เมื่อวิเคราะห์รายข้อด้านคุณค่าของรางวัลที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ โอกาสในการพัฒนาและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.44 4.33 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในด้านคุณค่าของรางวัลอยู่ในระดับมาก คือ ผลตอบแทนที่ได้รับในรูปตัวเงิน อิสระในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุน สวัสดิการ โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.13 4.07 4.04 4.02 4.01 ตามลำดับ

รองลงมา แรงจูงใจด้านความพยายามในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเป็น 3.96 เมื่อวิเคราะห์รายข้อด้านความพยายามในการทำงานอยู่ในระดับมากคือ พนักงานมีความเชื่อว่าถ้ามีความขยันและตั้งใจในการทำงาน พนักงานจะมีทักษะความชำนาญในการทำงาน โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.17 ถ้าพนักงานขยันและทุ่มเทในการทำงานพนักงานจะได้รับการประเมินผลงานที่ดี โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.92 และ พนักงานต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานให้ดี โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.80 ตามลำดับ

ส่วนแรงจูงใจด้านผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเป็น 3.40 เมื่อวิเคราะห์รายข้อด้านผลการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนร่วมงานเป็นมิตร การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.86 3.73 3.69 ตามลำดับ และรายข้อด้านผลการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับอิสระในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับเงินและโบนัส การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับสวัสดิการมากขึ้น และการได้เลื่อนตำแหน่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.39 3.38 3.23 3.22 3.10 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมโดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.56	0.831	พอใจ
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.56	0.831	พอใจ

จากตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.56

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	109	3.89	0.481	1.224	0.222
หญิง	181	3.82	0.449		

จากตาราง 9 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.82 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
สถานภาพสมรส					
โสด	241	3.84	0.459	-0.059	0.953
สมรส	48	3.85	0.465		

จากตาราง 10 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.953 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าสถานภาพสมรสและโสด มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.84 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ระดับการศึกษา					
ปริญญาตรี	237	3.85	0.472	0.212	0.832
สูงกว่าปริญญาตรี	53	3.83	0.413		

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าทั้งระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.83 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.p
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.738	.246	1.157	0.326
	ภายในกลุ่ม	286	60.806	.213		
	รวม	289	61.544			

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.326 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.p
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	3.550	.710	3.477**	0.005
	ภายในกลุ่ม	284	57.993	.204		
	รวม	289	61.544			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบช่วงระยะเวลาในการทำงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000	10,001 - 15,000	15,001 - 20,000	20,001 - 25,000	25,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
$\bar{X}$	4.17	3.91	3.77	3.71	3.97	3.77
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000	4.17	-	0.26* (0.049)	0.40** (0.002)	0.46** (0.002)	0.20 (0.159)
10,001-15,000	3.91	-	0.14* (0.040)	0.20* (0.049)	-0.05 (0.563)	0.14 (0.108)

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน (บาท)	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000	10,001 - 15,000	15,001 - 20,000	20,001 - 25,000	25,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
15,001-20,000	3.77		-	0.06 (0.524)	-0.19* (0.034)	0.00 (0.988)
20,001-25,000	3.71			-	-0.26* (0.032)	-0.06 (0.584)
25,001-30,000	3.97					0.20 (0.068)
มากกว่า 30,000	3.77				-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลทำให้แรงจูงใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

โดยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.91) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.77) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.71) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.77) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.77) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.71) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.97) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.97) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

สมมติฐานที่ 2.3 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ของตัวแปร ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.p
ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	2.304	.768	3.708*	0.012
	ภายในกลุ่ม	286	59.240	.207		
	รวม	289	61.544			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าช่วงระยะเวลาในการทำงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

ระยะเวลาในการทำงาน (ปี)		ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	5 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.03	3.86	3.74	3.84
ต่ำกว่า 1 ปี	4.03	-	0.17*	0.29**	0.19
			(0.048)	(0.001)	(0.102)
1-3 ปี	3.86		-	0.13*	0.02
				(0.043)	(0.804)

ระยะเวลาในการทำงาน (ปี)	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	5 ปีขึ้นไป
3-5 ปี	3.74		-	-0.10 (0.102)
5 ปีขึ้นไป	3.84			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแตกต่างกันมีผลทำให้แรงจูงใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 1-3 ปี (โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 3.86) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 3-5 ปี (โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 3.74) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 1-3 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 3-5 ปี (โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.74) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

H_1 : การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

		แรงจูงใจในการทำงาน
การรับรู้ของพนักงาน	Pearson Correlation	0.603**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
	n	290

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานในระดับปฏิบัติการมากขึ้นทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานในด้าน (1) การรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การรับรู้ของพนักงาน		แรงจูงใจในการทำงาน
การรับรู้ต่อลักษณะตนเอง	Pearson Correlation	0.440**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับน้อย

การรับรู้ของพนักงาน	แรงจูงใจในการทำงาน	
การรับรู้ต่อลักษณะงาน และความรับผิดชอบ	Pearson Correlation	0.549**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
การรับรู้ต่อหัวหน้า และผู้บังคับบัญชา	Pearson Correlation	0.482**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน	Pearson Correlation	0.470**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 แสดงว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และมีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเองมากขึ้น ทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นในระดับน้อย

ระดับการรับรู้ของพนักงาน ด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า p เท่ากันคือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มากขึ้น ทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

H_1 : การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความพึงพอใจในการทำงาน		
การรับรู้ของพนักงาน	Pearson Correlation	0.603**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
	n	290

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 แสดงว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานในระดับปฏิบัติการมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานในด้าน (1) การรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การรับรู้ของพนักงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน	
การรับรู้ต่อลักษณะตนเอง	Pearson Correlation	0.405**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับน้อย
การรับรู้ต่อลักษณะงาน และความรับผิดชอบ	Pearson Correlation	0.529**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
การรับรู้ต่อหัวหน้า และผู้บังคับบัญชา	Pearson Correlation	0.572**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน	Pearson Correlation	0.455**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 แสดงว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ต่อลักษณะตนเองมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับน้อย

ระดับการรับรู้ของพนักงาน ด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า p เท่ากันคือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงาน ด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้นทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

H_1 : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
แรงจูงใจในการทำงาน	Pearson Correlation	0.591**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
	n	290

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้นทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในด้าน (1) ความพยายามในการทำงาน (2) ผลการทำงาน (3) คุณค่าของรางวัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

แรงจูงใจในการทำงาน	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	
ด้านความพยายาม ในการทำงาน	Pearson Correlation	0.530**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
ด้านผลการทำงาน	Pearson Correlation	0.677**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	ความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
ด้านคุณค่าของรางวัล	Pearson Correlation	0.094
	Sig. (2-tailed)	0.112
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 แสดงว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความพยายามในการทำงานและด้านผลการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้น

คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความพยายามในการทำงานและด้านผลการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความพยายามในการทำงานและด้านผลการทำงานมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านคุณค่าของรางวัล ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า $p = 0.112$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน		
1.1	พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2	พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3	พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน		
2.1	พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2.2	พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2.3	พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
3	การรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
3.1	การรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะตนเอง มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
3.2	การรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.3	การรับรู้ของพนักงานต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
3.4	การรับรู้ของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
4	การรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
5	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
5.1	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านความพยายามในการทำงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
5.2	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านผลการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
5.3	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านคุณค่าของรางวัล มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ของพนักงาน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ของพนักงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการว่ามีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างไร
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. เพื่อเสนอแนวทางสำหรับผู้บริหารในการประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ในดึกอ้อจือเหลียง จำนวน 902 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่งในสำนักงานใหญ่จำนวน 290 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอาศัยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ซึ่งทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ของพนักงาน กับ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ต่อดัชนีของตนเอง ต่อดัชนีงานและความรับผิดชอบ ต่อดัชนีหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และต่อเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความพยายาม ด้านผลการทำงาน และ ด้านคุณค่าของรางวัล

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพื่อให้เนื้อหาและข้อคำถามต่างๆตรงกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด โดยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบทดสอบนั้นมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8972 เมื่อพิจารณาการรับรู้ในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8783 และแรงจูงใจในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8620 หลังจากทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 290 ชุด และได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบแล้วนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามหน่วยงานต่างๆด้วยตัวเอง และถามความสมัครใจก่อนแจกแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วจะทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้อง และสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยทำการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test (One-Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

: ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 เป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาคือช่วงอายุ 32-38 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.5 ช่วงอายุ 18-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ ช่วงอายุ 39-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0 และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 46 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 83.1 สมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่นั้นจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.7 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทเป็นเวลา 1-3 ปี รองลงมา 3-5 ปี ต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 5 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 49.7 28.6 12.8 และ ร้อยละ 9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายรายได้เฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.2 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในด้านต่างๆของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ใน 4 ด้านคือ ต่อดัชนีของตนเอง หรือ พฤติกรรมการทำงานของตนเอง ต่อดัชนีงานและความรับผิดชอบ ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา และต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้ในภาพรวมใน ระดับดี ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้ของพนักงานเป็นรายด้านดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ต่อดัชนีหรือ พฤติกรรมการทำงานของตนเองมากที่สุดซึ่งอยู่ใน ระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายข้อของด้านการรับรู้ต่อดัชนีของตนเองอยู่ในระดับดี คือ

ศักยภาพในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน และความเหมาะสมกับงาน ตามลำดับ

รองลงมาคือการรับรู้ต่อผู้ร่วมงานอยู่ใน ระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการรับรู้ต่อผู้ร่วมงานอยู่ในระดับดี คือ ความร่วมมือกันในการทำงาน การยอมรับความคิดเห็น มีความกลมเกลียวกัน ความไว้วางใจกัน การชื่นชมการทำงาน ตามลำดับ

การรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาอยู่ใน ระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาอยู่ใน ระดับดี คือ หัวหน้าให้เกียรติพนักงาน หัวหน้าเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หัวหน้ายอมรับความคิดเห็น การรู้สึกเป็นกันเองกับหัวหน้างาน และ หัวหน้ามีความยุติธรรม ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ต่อหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ หัวหน้าชื่นชมผลงาน

การรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ใน ระดับดี คือ การทำงานบรรลุเป้าหมาย มีความภูมิใจในการทำงาน มีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ งานที่ทำตื่นเต้นท้าทาย และ ด้านการรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ใน ระดับไม่ดี คือ งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ใน 3 ด้าน ด้านความพยายามในการทำงาน ด้านผลการทำงาน และ ด้านคุณค่าของรางวัล พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถจำแนกระดับแรงจูงใจของพนักงานเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการมีแรงจูงใจในด้านคุณค่าของรางวัลอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายชื่อด้านคุณค่าของรางวัลที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ โอกาสในการพัฒนาและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในด้านคุณค่าของรางวัลอยู่ใน ระดับมาก คือ ผลตอบแทนที่ได้รับในรูปตัวเงิน อิสระในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุน สวัสดิการ โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

รองลงมา แรงจูงใจด้านความพยายามในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายชื่อด้านความพยายามในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก คือ พนักงานมีความเชื่อว่าถ้ามีความขยันและตั้งใจในการทำงานพนักงานจะมีทักษะความชำนาญในการทำงาน ถ้าพนักงานขยันและทุ่มเทในการทำงาน พนักงานจะได้รับการประเมินผลงานที่ดี และ พนักงานต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานให้ดี ตามลำดับ

ส่วนแรงจูงใจด้านผลการทำงานอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อด้านผลการทำงานอยู่ใน ระดับมาก คือ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนร่วมงานเป็นมิตร การได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และรายข้อด้านผลการทำงานอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ การได้รับอิสระ ในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับเงินและโบนัส การได้การสนับสนุนจากผู้บังคับ บัญชา การได้รับสวัสดิการมากขึ้น และการได้เลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยรวมซึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่อยู่ในระดับพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการ ศึกษา ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ซึ่งสามารถ เขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท

สมมติฐานที่ 2.3 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 1-3 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 3-5 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 1-3 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 3-5 ปี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานในระดับปฏิบัติการมากขึ้นทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ของพนักงาน รายด้าน(1) การรับต่อลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นพบว่า

การรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อตนเองมากขึ้น ทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นในระดับน้อย

ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มากขึ้น ทำให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของ พนักงานในระดับปฏิบัติการมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปาน กลาง

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการรับรู้ของพนักงานในด้าน (1) การรับรู้ต่อ ลักษณะของตนเอง (2) การรับรู้ต่อลักษณะงาน (3) การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (4) การรับ รู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้า การรับรู้ต่อลักษณะตนเองมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับน้อย

ระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานโดย รวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ของพนักงาน ด้านการ รับรู้ต่อลักษณะงาน ด้านการรับรู้ต่อผู้บังคับบัญชา และ ด้านการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้นทำให้ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และ มีความสัมพันธ์ กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้นทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานมากขึ้นใน ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในด้าน (1) ความพยายามในการ ทำงาน (2) ผลการทำงาน (3) คุณค่าของรางวัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดย รวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความพยายามในการทำงานและด้านผลการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติ การ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ถ้าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความพยายามในการทำงานและด้านผลการทำงานมากขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านคุณค่าของรางวัล ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ลักษณะทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ - พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับแรงจูงใจสูงกว่าเพศหญิง และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

อายุ - พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส - พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่สมรสแล้ว มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่เป็นโสด และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษา - พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับแรงจูงใจสูงกว่าระดับปริญญาโท

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 10,000 บาท อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำต้องการที่จะได้รับรายได้สูงขึ้น จึงมีความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น และคาดหวังผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต ซึ่งสอดคล้อง

กับ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) (สมยศ นาวิการ, 2540.) ได้อธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดว่าจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท – พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีแรงจูงใจมากกว่า ระยะเวลาอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานกับบริษัทไม่ถึง 1 ปีมีความพยายามในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานมาระยะหนึ่ง และมีความคาดหวังในผลการงานที่จะได้รับในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 อย่าง คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน และ ความพอใจในคุณค่าของผลลัพธ์ ถ้าบุคคลมีองค์ประกอบทั้ง 3 อย่างสูงทำให้เกิดแรงจูงใจที่สูงด้วย (สมยศ นาวิการ, 2540.)

2. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนความสัมพันธ์รายด้านของการรับรู้ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง การรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้นับถ่วงบัญชา การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การรับรู้ต่อลักษณะของตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อผู้นับถ่วงบัญชา และ การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนความสัมพันธ์รายด้านของการรับรู้ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ต่อลักษณะของตนเอง การรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้นับถ่วงบัญชา การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การรับรู้ต่อลักษณะของตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับการรับรู้ของพนักงานด้านการรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ต่อผู้นับถ่วงบัญชา และการรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงวุฒิ แก้วกรม(2546 : 86) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกัน

ในส่วนความสัมพันธ์รายด้านของแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ด้านความพยายามในการทำงาน ด้านผลการทำงานและ ด้านคุณค่าของรางวัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานด้านความพยายามในการทำงานและ ด้านผลการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนแรงจูงใจด้านคุณค่าของรางวัลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า การรับรู้ ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับดี ปานกลาง และระดับมาก ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยบางประการที่ผู้วิจัยพบว่าสามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับการแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คาดว่าจะอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรและการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร สรุปได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ควรมีการกำหนดลักษณะงานและความรับผิดชอบให้ชัดเจน และให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของพนักงาน โดยต้องให้พนักงานได้มีอิสระอย่างเพียงพอในการตัดสินใจในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีความอิสระ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน

2. ด้านหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ควรมีกระบวนการในการชื่นชมผลการทำงานที่ดีอย่างเพียงพอ และเพิ่มการรับรู้ที่ดีต่องานโดยการชื่นชมผลงานเมื่อพนักงานทำงานดี ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีขวัญ และกำลังใจในการการทำงานมากยิ่งขึ้น และอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการสื่อสารกับพนักงาน ควรให้ความสำคัญต่อพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการสื่อสารให้พนักงานเพื่อเพิ่มการรับรู้ในความสำคัญของงานที่ทำ ให้รู้สึกถึงความภาคภูมิใจในงานของตน

เอง และพยายามหาทางให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนงานในหน่วยงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกไม่เบื่องานที่ทำ โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานกับบริษัทมาเป็นระยะเวลานานกว่า 1 ปี

4. ด้านผลการทำงานและการประเมินผล ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานในด้านผลการทำงาน เช่น การได้รับเลื่อนตำแหน่งหรือโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสที่จะได้รับโบนัสที่มากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าถ้าพนักงานขยัน ตั้งใจในการทำงานแล้ว โอกาสที่ตัวพนักงานเองจะได้รับการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง หรือ ได้รับผลการทำงานดีขึ้นอย่างไร

5. ด้านผลตอบแทนและคุณค่าของรางวัล ควรทำการทบทวนนโยบาย และวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารรางวัลหรือผลตอบแทนอันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน และมีความโปร่งใส เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการในทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกิดความเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทของตนเอง จะได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสมในด้านของความมั่นคงในการทำงาน รางวัลผลตอบแทน อัตราเงินเดือน โบนัส และการยอมรับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

6. ด้านการพัฒนาศักยภาพและโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ควรมีการกำหนดนโยบายความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจน และควรมุ่งมั่นให้มีการอบรม สร้างศักยภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน ตลอดจนการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานที่ทำงานกับบริษัทฯ มาเป็นระยะเวลานานและมีศักยภาพเพียงพอที่จะเลื่อนตำแหน่งไปทำงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น แทนที่จะมุ่งสรรหาบุคลากรจากภายนอกมารับตำแหน่งในระดับผู้บริหาร ซึ่งปิดกั้นความก้าวหน้าในการทำงาน และทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ มาเป็นเวลานาน (1 - 3 ปี, 3 - 5 ปี และ มากกว่า 5 ปี) มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลงตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานและองค์กร

7. นอกจากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น โดยภาพรวมบริษัทฯ ควรมีการกำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาขององค์กร ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ การสื่อสารภายในองค์กร ให้มีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับพฤติกรรม และวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อเป็นปัจจัยกระตุ้น สร้างเสริมให้เกิดความมั่นใจในระบบการทำงาน โดยพนักงานที่มีความพยายามในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นที่ยอมรับ ย่อมได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม และผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน และโบนัสที่เหมาะสมและสอดคล้องอย่างเป็นธรรม อันจะนำมาซึ่งแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน และความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงาน ในรูปแบบอื่น ๆ กับแรงจูงใจในการทำงานรูปแบบอื่นๆมาทำการวิจัย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างกัน
2. ควรมีการศึกษาเจาะลึกไปถึงหน่วยงานต่างๆของพนักงานซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยพบข้อมูลที่ชัดเจนและน่าสนใจมากขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานอาจมีการรับรู้ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
3. ควรมีการศึกษาการรับรู้ในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับผู้บริหาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545) การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ (2546) การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโม
เสกอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน).
- กฤษณ์ เทียนสุวรรณ. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
เอกชน. สารนิพนธ์ บศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ตุลา มหาสุทธานนท์. (2545) หลักการจัดการหลักการบริหาร (Principle of Management) กรุงเทพฯ
: บริษัท สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา จำกัด
- ทรรคนะ ใจชุ่มชื่น. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร การแบบการนำชีวิตตน
พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงาน
อุตสาหกรรม.ปริญญาโท วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือ
ในบทบาท จิตลักษณะบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วน
ภูมิภาค. ปริญญาโท วท.บ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542) องค์กรและการจัดการ (Organization and Management). พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาส์น (1997) จำกัด.
- เบญจมาภรณ์ มะวิญชร. (2545). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัท
ไทยน้ำทิพย์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐ จริงโพธิ์. (2543). เรื่องนำรู้โมบายล์โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด
(มหาชน).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- พรพรรณ อุ้นจันทร์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.

บรรณานุกรม

- มัลลิกา ดันสอน. (2544). การจัดการยุคใหม่ (Modern Management). พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ยุวลี ไทยเจียมอารีย์. (2530). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งทิพย์ เสลานอก. (2543). พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (Management and Organizational Behavior). พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรางคณา อติสรประเสริฐ. (2545). เอกสารประกอบการสอน วิชาการเบี่ยงวิจยทางธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2539) องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.
 _____ (2541) พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. (2540) การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. (2544) การติดต่อสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- อภิญา อังคสุภณ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิสริยา สดมณี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Carino, M.D. (1982). Feedback effects in intrinsic/extrinsic reward paradigms. *Journal of management*, 8(2) : 95-108.

Casio, W.F. (1998). *Applied psychology in human resource management*. Fifth edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Landy, F.J. (1984). *Psychology : The science of people*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc.

บรรณานุกรม

- Likert, R. (1967). *The Human Organization : Its Management and Value*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Ligen,D.R.,Fisher.C.D.&Taylor,M.S.(1979).*Consequences of individual feedback on behavior in organizations. Journal of applied psychology*, 64(4) : 349-371.
- Luthans,F & Martinko, M.J. 1979. *The practice of supervision and management*. McGraw-Hill,Inc.
- Robbins, et al. (1998) *Organizational Behavior* : Prentice Hall.
- Steer, R.M. (1973, June). " Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism ", *Psychological Bulletin*. 80 : 151-179.
- Steer, R.M. and Porter, L.W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- _____ (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Walsh,J.P., Ashford,S.J. & Hill,T.E. 1985.Feedback obstruction : the influence of the information environment on employee turnover intentions Human relations.
- <http://www.mobileisgood.com/subscriberNoByOperatorAPAC.html> .

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง

การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามนี้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงาน
 ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน
 ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

หมายเหตุ การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาและการเสนอผลงานวิจัยเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น และขอยืนยันว่าข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ 18 – 24 ปี ☐ 25 – 31 ปี ☐ 32 – 38 ปี
☐ 39 – 45 ปี ☐ 46 – 52 ปี ☐ 53 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
- ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ ระหว่าง 1 – 3 ปี
☐ ระหว่าง 3 – 5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี
- รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน
☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 25,000 บาท
☐ 25,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามค่านิยมการรับรู้ของพนักงานในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับ “ความจริง” ของท่านมากที่สุด

การรับรู้พฤติกรรมการทำงานของตนเอง					
1. มีความสามารถ	 :	 :	 :	 :	ขาดความสามารถ
	5	4	3	2	1
2. มีศักยภาพในการทำงาน	 :	 :	 :	 :	ขาดศักยภาพในการทำงาน
	5	4	3	2	1
3. ประสบความสำเร็จในการทำงาน	 :	 :	 :	 :	ไม่ประสบความสำเร็จ
	5	4	3	2	1
4. มีความเหมาะสมกับงาน	 :	 :	 :	 :	ขาดความเหมาะสม
	5	4	3	2	1
การรับรู้ต่อลักษณะงานและความรับผิดชอบ					
1. ทำงานได้บรรลุเป้าหมาย	 :	 :	 :	 :	งานที่ทำต่ำกว่าเป้าหมาย
	5	4	3	2	1
2. งานที่ทำตื่นเต้นและ ทำท่าย	 :	 :	 :	 :	งานที่ทำน่าเบื่อหน่าย
	5	4	3	2	1
3. งานที่ทำได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	 :	 :	 :	 :	งานที่ทำไม่ใช้ความคิดสร้างสรรค์
	5	4	3	2	1
4. มีอิสระในการทำงาน	 :	 :	 :	 :	งานที่ทำขาดความอิสระ
	5	4	3	2	1
5. มีความภูมิใจในการทำงาน	 :	 :	 :	 :	งานที่ทำขาดความภูมิใจ
	5	4	3	2	1
การรับรู้ต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา					
1. หัวหน้ามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน	 :	 :	 :	 :	หัวหน้าขาดความยุติธรรมในการประเมินผลงาน
	5	4	3	2	1
2. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	 :	 :	 :	 :	ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
	5	4	3	2	1
3. หัวหน้าให้เกียรติท่าน	 :	 :	 :	 :	ไม่ให้เกียรติท่าน
	5	4	3	2	1
4. หัวหน้ายอมรับความคิดเห็น	 :	 :	 :	 :	ไม่ยอมรับความคิดเห็น
	5	4	3	2	1
5. ส่วนใหญ่ชมเชยผลงาน	 :	 :	 :	 :	ส่วนใหญ่ตำหนิผลงาน
	5	4	3	2	1
6. รู้สึกเป็นกันเอง	 :	 :	 :	 :	รู้สึกเป็นเกรงกลัว
	5	4	3	2	1

การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน					
1. มีความกลมเกลียวกัน	 :	 :	 :	 :	แบ่งพรรคแบ่งพวก
	5 4 3 2 1				
2. มีความไว้วางใจกัน	 :	 :	 :	 :	ขาดความไว้วางใจ
	5 4 3 2 1				
3. ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	 :	 :	 :	 :	ขาดความร่วมมือ
	5 4 3 2 1				
4. ยอมรับความคิดเห็น	 :	 :	 :	 :	ไม่รับฟังความคิดเห็น
	5 4 3 2 1				
5. ชื่นชมการทำงานของท่าน	 :	 :	 :	 :	ไม่สนใจการทำงานของท่าน
	5 4 3 2 1				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับ “ความคิดเห็น” ของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
ด้านความพยายามในการทำงาน “ ท่านเห็นด้วยกับประโยคเหล่านี้หรือไม่ ”	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ท่านต้องใช้ความพยายามเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานให้ดี					
2. ถ้าท่านขยันและทุ่มเทในการทำงานท่านจะได้รับการประเมินผล งานที่ดี					
3. ถ้าท่านขยันและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ท่านจะมีทักษะ ความ ชำนาญในการปฏิบัติงาน					
ด้านผลการทำงาน “ สิ่งเหล่านี้มีโอกาสได้รับมากแค่ไหนถ้าท่าน ปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี ”	โอกาส มากที่สุด (5)	โอกาส มาก (4)	ปานกลาง (3)	โอกาส น้อย (2)	ไม่มี โอกาส (1)
1. ท่านจะได้รับเงินเดือนหรือโบนัสเพิ่มขึ้น.....					
2. ท่านจะมีความมั่นคงในงานมากขึ้น.....					
3. ท่านจะได้รับสวัสดิการมากขึ้น.....					
4. ท่านจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง.....					
5. ท่านได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา.....					
6. ท่านจะได้รับอิสระในการทำงาน.....					
7. เพื่อนร่วมงานจะเป็นมิตรกับท่าน.....					
8. ท่านจะได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน.....					
9. ท่านจะมีโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มขึ้น.....					

ด้านคุณค่าของรางวัล “ สิ่งเหล่านี้สำคัญต่อท่านมากแค่ไหน ”	สำคัญ มากที่สุด (5)	สำคัญ มาก (4)	ปานกลาง (3)	สำคัญ น้อย (2)	ไม่สำคัญ (1)
1. ผลตอบแทนที่ได้รับในรูปของตัวเงิน.....					
2. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน.....					
3. สวัสดิการ.....					
4. โอกาสของการเลื่อนตำแหน่ง.....					
5. ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุน.....					
6. อิสระในการทำงาน.....					
7. เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร.....					
8. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน.....					
9. โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ.....					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับ “ความพอใจ” ของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน					



19 กันยายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุปรียา คุปอาสา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิรัฐ ตั้งกระจำ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติงานในบริษัท เฉพาะตึกอ้อจ้อเหลือยง ตอบแบบสอบถามการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่าง เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และโปรดพิจารณาให้ นางสาวสุปรียา คุปอาสา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6475626 มือถือ 09-1118450



บันทึกข้อความ

105

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/8๖๔ 4

วันที่ 17 กันยายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุปรียา คุปอาสา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ รองศาสตราจารย์สิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวสุปรียา คุปอาสา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



1๖ กันยายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุปรียา คุปอาสา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติงานในบริษัท เฉพาะคิกอื้อจ้อเหลียง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุปรียา คุปอาสา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6475626 มือถือ 09-1118450

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สุปรียา คุปตาสา
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน พ.ศ.2517
สถานที่เกิด	จังหวัด ปัตตานี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานบัญชีอาวุโส (Senior Accountant)
สถานที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน	บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด 968 อาคารอื้อจือเหลียง ถนนพระรามสี่ แขวงสีลม เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพฯ 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	บัญชีบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวิทยานุกูลนารี จังหวัดเพชรบูรณ์
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนผดุงประชา จังหวัดยะลา