

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

สารนิพนธ์
ของ
ศาวิตรี คงจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2550

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

สารนิพนธ์

ของ

ศาวิตรี คงจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์เรื่อง บัณฑิตสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของสาวตรี คงจินดา
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

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

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

ประกาศขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุง
ข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองด้วยความ
เคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่
ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณคุณสิทธิพัฒน์ พิพิษฐกุล และคุณรวีวรรณ กว้างกลาง
ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือแนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคุณธนินทร์ นนนท์ ผู้จัดการทั่วไปศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ และพนักงานทุกท่าน
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วง
ด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มี
ส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครู
บาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ศาวิตรี คงจินดา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา.....	3
ตัวแปรที่ใช้ศึกษา.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์.....	8
แนวความคิดเรื่องบรรยากาศในการทำงาน.....	18
แนวความคิดเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน.....	27
แนวความคิดเรื่องความต้องการความสำเร็จและปัจจัยสู่ความสำเร็จ.....	39
ประวัติความเป็นมาของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
สรุปแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	65
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์.....	70
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน.....	72
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบรรยากาศในการทำงาน.....	76
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	79
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน.....	79
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	94
สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญในการวิจัย และสมมติฐาน	94
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	102
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	103
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	107
ผนวก ก แบบสอบถาม.....	109
ผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	115
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	117

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ	65
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ	66
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพสมรส	66
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา	67
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับตำแหน่ง	68
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามประสบการณ์การทำงาน.....	68
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	69
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์.....	70
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี.....	70
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง...	71
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข...	72
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงาน.....	72
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน.....	73
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ.....	73
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ.....	74
17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	75
18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	75
19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศในการทำงาน.....	76
20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร...	77
21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.....	77
22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร.....	78
23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กรในองค์กร	78
24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามเพศ.....	80
26 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามอายุ.....	81
27 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	82
28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
29 แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็น รายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test (ANOVA).....	84
30 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	85
31 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	86
32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	87
33 แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็น รายคู่ในแต่ละกลุ่มประสบการณ์การทำงานโดยใช้สถิติ F-test (ANOVA).....	87
34 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่ใช้ ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.....	88
35 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร แรงจูงใจในการทำงาน ที่ใช้ทำนายความสำเร็จใน การทำงาน of พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.....	89
36 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ด้านบรรยากาศในองค์กร ที่ใช้ทำนายความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.....	90

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงตารางเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	25
2	แสดงกระบวนการการจูงใจตามธรรมชาติ	28
3	แสดงทฤษฎีแรงจูงใจ EGR ของ Alderfer	32
4	แสดงเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	35
5	แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	37

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บทคัดย่อ
ของ
ศาวิตรี คงจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2550

ศาวิตรี คงจินดา. (2550). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในด้านประชากรศาสตร์ บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 98 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อการวิเคราะห์หาผลต่างของรายคู่ และการวิเคราะห์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดที่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีประสบการณ์การทำงานที่ 1-3 ปี เป็นพนักงานปฏิบัติงาน มีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000-24,999 บาท และมีสถานภาพโสด

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี เก่ง และสุขในแต่ละด้านโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

บรรยากาศในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยบรรยากาศด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร และด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร อยู่ในระดับดี

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง และผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับภูมิใจมาก

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 8.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 6.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 17.5 และ 14.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

KEY SUCCESS FACTORS ON EMPLOYEES' WORKING AT SIRI SATHORN SERVICED APARTMENT

AN ABSTRACT
BY
SAVITREE KONGJINDA

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

MARCH 2007

Savitree Kongjinda. (2007). *Key Success Factors on Employees' working at Siri Sathorn Serviced Apartment*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research is to study the key success factors for employees of Siri Sathorn Serviced Apartment in the variety of factors like Demography, Emotional Quotient, Motivation, and Organizational Atmosphere. The sample group used in this research is 98 officers in Siri Sathorn Serviced Apartment, and questionnaires were constructed and used as a tool to gather data. The Statistical Analysis used in this study are Statistical Percentage, Mean, Standard Deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (F-test), the multiple comparisons to test least significant different (LSD), and the Multiple Linear Regression. Data is examined by SPSS for windows version 11.

As the research result, it was found as follows :

Demographically, the majority of employees is single, female, aged 21 - 30 years old, and education of bachelor's degree or higher. Most of them are operational staff with working experience between 1-3 years, and have monthly income ranged between 10,000-24,999 Baht.

The overall emotional quotient is at fairly good level; the emotional quotient in term of "good", "smart", and "happy" are at fairly good level as well.

The overall motivation is at high level, the motivation in term of the kind of job, the respect, and the responsibility are at high level as well. The motivation in term of the benefits and compensation, and work progress are at moderate level.

The overall organizational atmosphere is at good level, and the environment in term of the internal communication, the decision participation, the power, and the organizational influence, and the internal science are at good level as well.

The overall working success of the officers is at fairly high level, the working success compared by their own expectation, and the others' are at fairly high level as well. The proud in working is at high level.

The Emotional Quotient in term of smart influences the success factors of Siri Sathorn employees at the percentage of 8.9 at statistically significant of 0.05 levels in positive way.

The Motivation in term of the respect influences the success factors of Siri Sathorn employees at the percentage of 6.7 at statistically significant of 0.05 levels in positive way.

The organizational atmosphere in term of the decision participation, and the power and the organizational influence influences the success factors of Siri Sathorn employees at the percentage of 17.5 and 14.5 respectively at statistically significant of 0.05 levels in positive way.

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในวงการการบริหารจัดการปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “บุคลากร” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงาน เป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้

ในแวดวงธุรกิจบริการการให้บริการห้องพักไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม และเชอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะตลาดเชอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่เจาะกลุ่มไปที่ธุรกิจและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาพักในเมืองไทยเป็นระยะเวลานาน โดยสามารถสร้างรายได้ให้กับตัวเจ้าของและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เป็นจำนวนมาก แต่ขณะเดียวกันธุรกิจดังกล่าวก็มีการแข่งขันกันสูง โดยเชอร์วิส อพาร์ทเมนต์แต่ละแห่งต่างคิดหาวิธีและเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งหลักการในการบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการนั้น ก็เช่นเดียวกันกับแนวคิดการบริหารจัดการข้างต้นที่ว่า “บุคลากร” เป็นหัวใจหลักของการดำเนินงาน และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการได้ เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากร ซึ่งก็คือพนักงานในส่วนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีความสุขกับสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีความเต็มใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานดีเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น หรือทำงานในบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น ส่งผลให้แขกที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจ และทำให้ธุรกิจชะงักงันและล้มเหลวในที่สุด

ผู้บริหารจึงควรพัฒนาและรักษาคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของแขกที่มาพักให้ดีที่สุด โดยตระหนักว่า วิธีการทำให้การบริการมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจกับแขกที่มาใช้บริการนั้น ก็คือการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีการวางแผนการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านแรงจูงใจ และสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสม ผู้บริหารต้องแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจ และแรงผลักดันต่างๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมพนักงานในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดเป็นพลังที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานทุกคน กล่าวได้ว่าภารกิจสำคัญยิ่งของผู้บริหารคือ การสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพที่จะเป็นแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรอุทิศตนสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จในองค์กร

นอกจากจะคำนึงถึงปัจจัยภายนอกดังข้างต้นนี้ ผู้บริหารยังต้องเข้าใจในธรรมชาติภายในตัวบุคคล สามารถเข้าใจและวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Quotient) ของพนักงานแต่ละคน เนื่องจากในปัจจุบันความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และ ความฉลาดทางเชาว์ปัญญา (IQ: Intelligence Quotient) ของพนักงาน ถือได้ว่าไม่เพียงพอที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือแม้แต่การดำรงชีวิตอีกต่อไป แต่ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Quotient) ก็เป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่าไม่แพ้กัน โดยหากบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี มีความสุข ความพึงพอใจ และเข้าอกเข้าใจทั้งตนเองและผู้อื่น ย่อมส่งผลทำให้ประสิทธิภาพ

การทำงานดีขึ้น และสามารถดึงเอาความเก่งที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่กับลูกค้าที่มาใช้บริการเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันทางธุรกิจการให้เช่าห้องพักค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากมีเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ใหม่ๆเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะเป็นย่าน หลังสวน สีลม สาทร สุขุมวิท อีกทั้งปัจจัยภายนอกก็มีส่วนที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มุ่งเน้นแขกที่เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติ เช่น ปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมือง ราคาน้ำมันที่ขยับตัวสูงขึ้น การระบาดของไข้หวัดนก และปัญหาความมั่งคั่งใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหล่านี้ทำให้ผู้บริหารศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ต้องหากลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับตัวสินค้าและบริการ โดยตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญ คือ พนักงานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยให้สามารถทำงานและให้บริการแขกที่มาใช้บริการได้อย่างดีที่สุด ให้แขกมีความรู้สึกกว่า ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์เป็นเสมือนบ้านหลังที่สอง และปรารถนาที่จะกลับมาพักอีกครั้ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เพื่อผู้บริหารจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขด้านการจัดการองค์กร และการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมเซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
2. เพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของงานวิจัยเป็นแนวทางทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปวางแผน ปรับปรุง แก้ไขด้านการจัดการองค์กร และการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และนำพาพนักงานและองค์กรไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน
2. สามารถนำผลการวิจัยไปขยายขอบเขตความรู้ หรือศึกษาต่อ เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์และองค์กรอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในด้านประชากรศาสตร์ บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

ประชากร คือ พนักงานประจำที่ทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ทั้งหมดมีจำนวน 98 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล กรกฎาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำที่ทำงาน ที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีจำนวน 98 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสำมะโน (Census) โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกหรือข้อมูลทุกหน่วยของประชากร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2549 : 158)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 มากกว่า 41 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพทางการสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง / ม่าย

1.4 การศึกษาสูงสุด

1.4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

1.4.3 อนุปริญญา / ปวส

1.4.4ปริญญาตรี

1.4.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (รวม เซอร์วิส ชาร์จ)

1.5.1 10,000 – 24,999 บาท

1.5.2 25,000 – 39,999 บาท

1.5.3 40,000 – 54,999 บาท

1.5.4 55,000 บาทขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่งงาน

1.6.1 ระดับหัวหน้างาน

1.6.2 ระดับพนักงานปฏิบัติการ

1.7 ประสบการณ์การทำงาน

1.7.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.7.2 1-3 ปี

1.7.3 4-6 ปี

1.7.4 7-9 ปี

1.7.5 10 ปีขึ้นไป

2. บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

2.1 ดี

2.2 เก่ง

2.3 สุข

3. แรงจูงใจในการทำงาน

3.1. ลักษณะงาน

3.2 การยอมรับนับถือ

3.3 ความรับผิดชอบ

3.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.5 ด้านโอกาสก้าวหน้า

4. บรรยากาศในการทำงาน

4.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

4.2 การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ

4.3 อำนาจและอิทธิพลในองค์กร

4.4 วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

- ผลสำเร็จของการทำงาน
- ผลงานเมื่อเทียบกับคนอื่น
- ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ (Serviced Apartment) หมายถึง ห้องพักให้เช่าสำหรับแขกที่มาพัก เป็นรายวัน รายเดือน และ รายปี โดยมีการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกเหนือจากการให้บริการห้องพักให้เช่า

2. เซอร์วิส ชาร์จ (Service Charge) หมายถึง ค่าบริการที่คิรสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์คิดกับแขกที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆของเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยในปัจจุบันจะคิดค่าบริการอยู่ที่ 10%

3. พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ หมายถึง พนักงานประจำที่ทำงานที่คิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

4. องค์การ หมายถึง คิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

5. บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถและคุณภาพของพนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ทางด้านอารมณ์และจิตใจ รวมถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น และมีความสามารถในการดำเนินชีวิตของตนเองในทุกด้าน มีความเข้าใจตนเอง คือ เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการในชีวิตของตนเอง มีความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม และสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ คือ เมื่อมีปัญหาสามารถจัดการให้ผ่านพ้นไปอย่างเหมาะสม โดยมีการแบ่ง EQ ออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

- ดี : การที่พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์สามารถควบคุมตนเอง เห็นใจผู้ร่วมงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ

- เก่ง : การที่พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

- สุข : การที่พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์มีความภูมิใจในตัวเอง พอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ มีความสุขสงบทางจิตใจ

6. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันให้พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์มีความเต็มใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย การยอมรับนับถือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

7. บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่คิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การคำนึงถึงพนักงาน อำนาจและอิทธิพลในองค์กร และวิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน อันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของตัวพนักงาน

8. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานคิรสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์สามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในด้านของผลงานของตนเอง และ พอใจเมื่อเทียบกับผลงานของเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
(รวมเซอร์วิส ชาร์จ)
6. ระดับตำแหน่ง
7. ประสบการณ์การทำงาน

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

1. ดี
2. เก่ง
3. สุข

แรงจูงใจในการทำงาน

1. ลักษณะงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ความรับผิดชอบ
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
5. ด้านโอกาสก้าวหน้า

บรรยากาศในการทำงาน

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ
3. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร
4. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน

ตัวแปรตาม

ความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส
อพาร์ทเมนต์

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

ทฤษฎีและข้อมูลที่นำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวความคิดเรื่องบรรยากาศในการทำงาน
3. แนวความคิดเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน
4. แนวความคิดเรื่องความต้องการความสำเร็จและปัจจัยสู่ความสำเร็จ
5. ประวัติความเป็นมาของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์

ความหมายของอีคิว

อีคิวหรือ E.Q. มาจากคำว่า Emotional Quotient หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข

อีคิว ถือเป็นเรื่องใหม่ในแวดวงการศึกษาและจิตวิทยาเพราะเพิ่งได้รับความสนใจและยอมรับในความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อ 10 กว่าปีมานี้ เดิมเคยเชื่อกันว่าความสามารถทางเชาวน์ปัญญาหรือไอคิวคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ มีชีวิตที่ดีและมีความสุข

ต่อมา นักจิตวิทยาเริ่มตั้งข้อสงสัยต่อความเชื่อความเข้าใจดังกล่าว เพราะไม่เชื่อว่าความสำเร็จและความสุขของชีวิตของคนๆหนึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางเชาวน์ปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว แต่เนื่องจากในระยะนั้นยังไม่มีข้อมูลจากการศึกษาวิจัยที่เพียงพอ ความคิดนี้จึงถูกละเลยไปอย่างน่าเสียดาย

จนกระทั่งในปี ค.ศ.1990 ซาโลเวย์และเมเยอร์ สองนักจิตวิทยาได้นำความคิดนี้มาพูดถึงอีกครั้ง โดยพูดถึงความฉลาดทางอารมณ์เป็นครั้งแรกว่า “เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคมที่ประกอบด้วยความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่างๆ”

จากนั้น แดเนียล โกลแมน นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดก็สานต่อแนวความคิดนี้อย่างจริงจังโดยได้เขียนเป็นหนังสือเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และได้ให้ความหมายของอีคิวว่า “เป็นความสามารถหลายด้าน ได้แก่การเร่งเร้าตัวเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีความสามารถควบคุมความขัดแย้งของตนเอง รอคอยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ไม่สบายต่างๆ มีชีวิตอยู่ด้วยความหวัง”

หลังจากหนังสือฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของแดเนียล โกลแมน ออกสู่สาธารณะชน ผู้คนก็เริ่มให้ความสนใจกับความฉลาดทางอารมณ์มากขึ้น ประกอบกับระยะหลังมีงานวิจัยมากมายที่ยืนยันถึงความสำคัญของฉลาดทางอารมณ์

อีคิวหรือฉลาดทางอารมณ์จึงได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสุขในชีวิตของมนุษย์ กลายเป็นเรื่องมาแรงแซงหน้าไอคิวไปในระยะหลัง

นอกจากคำว่า Emotional Quotient ที่เราเรียกว่าอีคิวแล้ว ยังมีคำอื่นๆอีกหลายคำที่นักวิชาการใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน เช่น

Emotional Intelligence

Emotional Ability

Interpersonal Intelligence

Multiple Intelligence

กรมสุขภาพจิตได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ดี

2. เก่ง

3. สุข

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น

และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

- แสดงออกอย่างเหมาะสม

- ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น

- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการรับผิดชอบ

- รู้จักการให้ รู้จักการรับ

- รู้จักรับผิด รู้จักให้อภัย

- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและ

แสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- รู้ศักยภาพของตนเอง
- สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

- รับรู้และเข้าใจปัญหา
- มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
- มีความยืดหยุ่น

ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต

และมีความสุขสงบทางใจ

ภูมิใจในตนเอง

- เห็นคุณค่าในตนเอง
- เชื่อมั่นในตนเอง

พึงพอใจในชีวิต

- รู้จักมองโลกในแง่ดี
- มีอารมณ์ขัน
- พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

มีความสุขสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่สร้างเสริมความสุข
- รู้จักผ่อนคลาย
- มีความสงบทางจิตใจ

ความฉลาดทางอารมณ์ = เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น + แก้ไขความขัดแย้งได้

เข้าใจตนเอง → เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการในชีวิตของตนเอง

เข้าใจผู้อื่น → เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

แก้ไขความขัดแย้งได้ → เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสมทั้งปัญหา
ความเครียดในใจหรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น

ความแตกต่างระหว่างไอคิวกับไอคิว

ไอคิว หรือ Intelligence Quotient หมายถึง ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา การคิด การใช้เหตุผล การคำนวณ การเชื่อมโยง

อีคิว หรือ Emotional Quotient หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจ อารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น ตลอดจนสามารถปรับหรือควบคุมได้อย่างเหมาะสมกับสภาวะการณ์

ไอคิว เป็นศักยภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิดเปลี่ยนแปลงแก้ไขยาก

อีคิว ถึงแม้จะเป็นศักยภาพทางสมองเหมือนกันแต่ก็สามารถปรับเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาให้ดีขึ้นได้

ไอคิว สามารถวัดออกมาเป็นค่าสัดส่วนตัวเลขที่แน่นอนได้

อีคิว ไม่สามารถระบุออกมาเป็นค่าสัดส่วนตัวเลข

การวัดไอคิว เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1905 โดยนักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศสที่ต้องการแยกบุคคลปัญญาอ่อน จากคนปกติเพื่อจะได้จัดการศึกษาให้เหมาะสม โดยใช้การเปรียบเทียบระหว่างความสามารถที่ควรจะเป็นกับอายุ สมองแล้วคำนวณออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์

ปัจจุบัน การวัดไอคิวโดยมากมักใช้แบบทดสอบในการวัดเช่นของเวคสเลอร์ ที่เริ่มพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 โดยอาศัยงานวิจัยของนักวิชาการและนักการทหาร เป็นกลุ่มข้อทดสอบทั้งหมด 11 กลุ่ม เป็นกลุ่มที่ต้องใช้ภาษา ได้ตอบ 6 กลุ่ม ไม่ต้องใช้ภาษาได้ตอบ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเพื่อตรวจวัดความสนใจความรู้รอบตัว
2. ความคิด ความเข้าใจ
3. การคิดคำนวณ
4. ความคิดที่เป็นนามธรรม โดยให้หาความเหมือน
5. ความจำระยะสั้น โดยใช้การจำจากตัวเลข
6. ภาษาในส่วนของการใช้คำ
7. การต่อภาพในส่วนที่ขาดหายไป
8. การจับคู่โครงสร้าง โดยดูจากรูปร่างหรือลวดลาย
9. การเรียงลำดับภาพเหตุการณ์ต่างๆ
10. การต่อภาพเป็นรูป ด้วยการต่อจิ๊กซอว์
11. การหาความสัมพันธ์ของตัวเลขและสัญลักษณ์

การวัดอีคิว เพิ่งเกิดขึ้นเมื่อไม่กี่ปีมานี้ ไม่มีแบบมาตรฐานที่แน่นอน เป็นเพียงการประเมินเพื่อให้ผู้วัด มองเห็นความบกพร่องของความสามารถทางด้านอารมณ์ที่ต้องพัฒนาแก้ไข กรมสุขภาพจิตได้พัฒนาแบบประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์ โดยประเมินจากความสามารถด้านหลัก 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข ซึ่งแยกเป็นด้านย่อยได้ 9 ด้าน ดังนี้

ดี

1. ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
2. เห็นใจผู้อื่น
3. รับผิดชอบ

เก่ง

1. รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง
2. ตัดสินใจและแก้ปัญหา
3. มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

สุข

1. ภูมิใจในตนเอง
2. พึงพอใจในชีวิต
3. มีความสุขสงบ

เนื่องจากไอคิวสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้ จึงมีผู้ให้ความสำคัญกับไอคิวมาโดยตลอด เด็กที่เรียนเก่งจะมีแต่คนชื่นชม พ่อแม่ครูอาจารย์รักใคร่ ต่างจากเด็กที่เรียนปานกลางหรือเด็กที่เรียนแย่มากไม่ค่อยเป็นที่สนใจหรือถูกดูว่า ทั่วๆไปเด็กเหล่านี้อาจจะมีความสามารถทางด้านอื่น เช่น ดนตรี กีฬา ศิลปะ เพียงแต่ไม่มีความถนัดเชิงวิชาการเท่านั้น

มาในช่วงหลังๆ ความเชื่อมั่นในไอคิวเริ่มสั่นคลอนเมื่อมีการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการวัดและความสำคัญของไอคิว จนในที่สุดเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาจึงยอมรับกันว่าแท้จริงแล้วไอคิวอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้คนๆหนึ่งประสบความสำเร็จในชีวิตได้ทุกด้าน เพราะในความเป็นจริง ชีวิตต้องการทักษะและความสามารถในด้านอื่นๆอีกมากมายที่นอกเหนือไปจากการจำเก่ง การคิดเลขเก่ง หรือการเรียนเก่ง ความสามารถเหล่านี้อาจจะช่วยให้คนๆหนึ่งได้เรียน ได้ทำงานในสถานที่ดีๆ แต่คงไม่สามารถเป็นหลักประกันถึงชีวิตที่มีความสุขได้

การจัดค่าระดับไอคิว

ฉลาดมาก	(very superior)	130 ขึ้นไป
ฉลาด	(superior)	120-129
สูงกว่าปกติ	(bright normal)	110-119
ปกติ	(normal)	90-109
ต่ำกว่าปกติ	(dull normal)	80-89
คาบเส้น	(borderline)	70-79
ปัญญาอ่อน	(mental retardation)	ต่ำกว่า 70

เหตุผลในการเรียนรู้เรื่องอีคิว

การกระทำหลายครั้งในชีวิตของเรา มีที่มาจากภาวะของอารมณ์มากกว่าเรื่องเหตุผลเพียงอย่างเดียว เพราะโดยแท้จริงแล้ว ไม่ว่าในเหตุการณ์ดีหรือร้ายความฉลาดทางเชาว์ปัญญาจะไม่มี ความหมายเลย หากปราศจากความฉลาดทางอารมณ์เข้ามามีส่วนร่วมด้วย

อารมณ์ หรือ emotion มาจากคำในภาษาละตินว่า *motere* แปลว่า เคลื่อนไหว เมื่อเติม e นำหน้า จึงหมายถึง “เคลื่อนไหวจาก” แสดงถึงคุณสมบัติของอารมณ์ที่มีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่างๆ อยู่เสมอ

อารมณ์มีหน้าที่เตรียมสภาพร่างกายให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบในลักษณะต่างๆ เช่น เมื่อโกรธจะมีการไหลเวียนของโลหิตมาที่มือทำให้ง่ายต่อการหยิบจับอาวุธหรือต่อยคู่สู้ และมีการหลั่งสารแอดรีนาลีนที่นำไปสู่การมีพลังกำลังที่แข็งแกร่งพอที่จะกระทำการใดๆ ที่ต้องการต่อสู้อย่างรุนแรง

ขณะที่เมื่อคนเรามีความสุข อารมณ์สุขก็จะไปเพิ่มการทำงานของศูนย์กลางในสมองสกัดกั้นความรู้สึกทางลบไม่ให้เกิดขึ้น และเพิ่มพลังงานการกำจัดความคิดวิตกกังวลให้หมดไปทำให้เรารู้สึกสงบและเกิดความพึงพอใจ เป็นผลให้ร่างกายฟื้นจากสิ่งกระตุ้นทางร่างกายได้เร็วกว่าเมื่อมีอารมณ์โกรธ

คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกคนอื่น จึงมักจะประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆออกมาได้เสมอ ตรงกันข้ามกับคนที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ มักจะเต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ พลอยทำให้ขาดสมาธิในการทำงานและมีความคิดที่หมกมุ่น กังวล ไม่ปลอดโปร่ง

ปัจจุบัน นักวิจัยต่างยืนยันว่าเชาวน์ปัญญามีส่วนเกี่ยวข้องต่อความสำเร็จในชีวิต เช่น การเรียนหรือการทำงานเพียง 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่เหลือเป็นปัจจัยด้านอื่นๆซึ่งรวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์

การเรียนรู้เรื่องความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

แดเนียล โกลแมน ผู้เขียนหนังสือเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวถึงลักษณะของคนที่มีอีคิวสูงหรือมีความฉลาดทางอารมณ์สูงไว้ดังนี้

- เป็นคนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
- มีการตัดสินใจที่ดี
- สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
- มีความอดทน อดกลั้น
- ไม่หุนหันพลันแล่น
- สามารถทนต่อความผิดหวังได้
- มีความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น
- มีความเข้าใจในสถานการณ์ทางสังคม
- ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย
- มีพลังใจที่จะฝ่าฟันต่อสู้กับปัญหาชีวิตได้
- สามารถจัดการกับความเครียดได้ ไม่ปล่อยให้ความเครียดเกาะกุมจิตใจ จนทำอะไรไม่ถูก

ไอคิวและอีคิว ถึงแม้จะมีความแตกต่างกัน แต่ก็มีความสามารถที่จะช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกันให้ทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น เช่น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะมีภาวะอารมณ์ที่สงบ ปลอดโปร่ง ไม่ตึงเครียด จึงสามารถนำความสามารถทางเชาวน์ปัญญามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกันข้ามคนที่มีความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาสูง หากอยู่ในภาวะที่มีความเครียดมากและไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ก็อาจนึกคิดอะไรไม่ออก ไม่สามารถดึงความฉลาดทางเชาวน์ปัญญามาใช้ได้อย่างน่าเสียดาย

ลักษณะนิสัย 10 ประการของผู้มีระดับคุณภาพอารมณ์สูง

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่าจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์เช่นพูดว่า
 “ฉันรู้สึกท้อไม่ได้” แทน “นี่เป็นเรื่องเหลวไหล”
 “ฉันรู้สึกเสียใจมาก” แทน “คุณนี่เป็นคนไม่ได้เรื่องจริงๆ”
 “ฉันรู้สึกกลัว” แทน “คุณขับรถเร็วอย่างกับคนโง่”
2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้เช่น
 ความคิด “ฉันรู้สึกคล้ายกับว่า” “ฉันรู้สึกราวกับว่า” “ฉันรู้สึกว่”
 ความรู้สึก “ฉันรู้สึก”

3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษโน่น โทษนี่ เช่น
“ฉันรู้สึกอิจฉา” แทน “คุณทำให้ฉันรู้สึกอิจฉา”
4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ เช่น
“ฉันจะรู้สึกอย่างไรถ้าทำสิ่งนี้” แทน “ฉันจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำ”
5. นับถือในความรู้สึกของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ใช้การถามว่า
“คุณรู้สึกอย่างไรถ้าฉันทำสิ่งนี้” แทน “คุณจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำสิ่งนี้”
6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธ จะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้ และสามารถแปรความโกรธให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์ได้
7. เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ ยกตัวอย่างเช่น ถามตนเองว่า “ฉันรู้สึกอย่างไร” หรือ “อะไรจะทำให้ฉันรู้สึกดีขึ้น”
9. ไม่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสินหรือสั่งสอนผู้อื่น เพราะเข้าใจดีว่าผู้ที่ได้รับการกระทำดังกล่าวจะรู้สึกไม่ดีอย่างไร
10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับหรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงานเกิดจากการพัฒนาที่ตัวเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกับผู้อื่นมีเทคนิคดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์ บุคคลแต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์พื้นฐานของตนเอง เช่น ดีใจ เสียใจ อิจฉา ฯลฯ และมีการแสดงออกที่ต่างกรรมต่างวาระกันไป แต่ละคนจะมีอารมณ์และความรู้สึกที่ผันแปรแตกต่างกันไป หากที่จะนำความรู้สึกดีชั่วของตัวเองไปตัดสินได้ การตัดสินใจเหมาะสมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุผล วัย ปัจจัยทางสังคมและการกำหนดทางวัฒนธรรม
2. รับฟัง ทำความเข้าใจและให้เกียรติผู้อื่น การยอมรับและเข้าใจภาวะที่บุคคลแสดงออก เป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างเสริมความภาคภูมิใจตนเองการรักษาหน้า ความมั่นใจ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพและผลผลิตที่บุคคลมีส่วนต่อองค์กร การปฏิเสธที่จะรับฟังหรือทำความเข้าใจกับภาวะอารมณ์ที่แสดงออก เช่น การเพิกเฉย วิพากษ์ตำหนิ การเห็นเป็นเรื่องปกติ การบั่นทอนล้อเลียนความรู้สึกของบุคคลเป็นการทำลายระดับความมั่นใจในตนเอง ความคิดสร้างสรรค์และเกียรติภูมิแห่งตนของผู้อื่นและเป็นการไม่เคารพการเป็นปัจเจกบุคคลอีกด้วย
3. การแก้ไขความขัดแย้ง บางครั้งการใช้เพียงเหตุผลแต่โดยลำพัง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาวางอารมณ์ความรู้สึกได้ ควรยอมรับความรู้สึกโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ก่อน แล้วค่อยมาพิจารณาการแสดงออก ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าจะไม่ใช้วิธีการที่บั่นทอนความรู้สึกของผู้อื่น แต่ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ได้ดีจะช่วยทั้งความรู้สึกของตัวเองและช่วยให้อีกฝ่ายสงบลงได้ การที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ออกในทางลบ เช่น โกรธ เสียใจ เศร้า ซึม อาฆาต ไม่ให้อภัย แสดงให้เห็นว่าความต้องการทางอารมณ์ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ยังมีความตึงเครียดในจิตใจ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน เพื่อเข้าใจภาวะอารมณ์ของผู้อื่น เปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แสดงอารมณ์ ความรู้สึก รับฟังด้วยความเข้าใจ เห็นใจและยอมรับภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งจะ

ส่งผลต่อการยอมรับตนเองและเพิ่มความมั่นคงทางจิตใจ ส่งผลต่อการพัฒนาทางความคิด การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มขวัญกำลังใจ ความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

4. ในกรณีที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ทางลบในระดับที่รุนแรง เช่น เดียวดี เดียวร้าย คาคะเนพฤติกรรม ไม่ได้หรือไม่สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาได้เลย พุดมากเกินปกติ เปลี่ยนหัวข้อพุดคุ้ยรวดเร็ว หงุดหงิดง่าย มีปฏิกิริยามากเกินไปต่อเหตุการณ์เล็กๆน้อยๆ ฯลฯ ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานควรหามาตรการสร้างภาวะแวดล้อมที่มีการดูแลเอาใจใส่ร่วมมือกันรับฟังข้อปัญหาให้ความรู้เพื่อการยอมรับและทางบำบัดแก้ไข ในกรณีของผู้ที่ไม่สามารถสื่อความรู้สึกและภาวะทางอารมณ์กับผู้อื่นได้ ผู้บริหารอาจโยกย้ายไปทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้คนมากนัก ทำคนเดียวสำเร็จได้ หาพนักงานที่กล้าแสดงออก และมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเพื่อนชวนพุดคุ้ยกระตุ้นให้เขาได้มีโอกาสแสดงความรู้สึกความคิดเห็นโดยรู้สึกว่ามีคนยอมรับฟังตน

เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานสำหรับตนเอง

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตัวเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไรและรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองได้ แม้เมื่อผู้อื่นพุดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณาเพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น

2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้น จึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น ควรหัดแยกแยะวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือประสบการณ์เดิมที่มีอยู่เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้

3. จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จมจ่อมอยู่กับอารมณ์นั้นพยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยทำงานหรือกิจกรรมทำเพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนอารมณ์ไม่ดีที่มีอยู่

4. ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน

5. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงานเพื่อลดอคติและความแค้นเคียดในจิตใจ ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

6. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดรู้ว่เรากำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตใจไว้ที่ลมหายใจเข้าออกการทำสมาธิจะช่วยให้จิตใจสงบและมีกำลังในการพิจารณาสิ่งต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

7. ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

8. เชื่อมั่นในตน จากงานวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

9. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเองและเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้นไป

ฉลาดทางอารมณ์ = ฉลาดคิด + ฉลาดพูด + ฉลาดทำ

ฉลาดคิด ควบคุมความคิดได้ คิดในทางที่ดี คิดในทางสร้างสรรค์

ฉลาดพูด เลือกพูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์ หลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้ตนเองและบุคคลอื่นเดือดร้อน

ฉลาดทำ “ทำเป็น” ไม่ใช่แค่ “ทำได้” มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ

การแก้ไขอีคิวที่ไม่ดี

ในทางจิตวิทยาเชื่อว่าอีคิวหรือความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ แดเนียล โกลแมน ผู้เขียนเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ เสนอแนะวิธีการพัฒนาอารมณ์ไว้ 5 ประการดังนี้

1. รู้จักอารมณ์ตนเอง

การรู้จักอารมณ์ตนเองจะเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม การรู้จักอารมณ์ตนเอง คือการรู้ตัว หรือการมีสติในทัศนะของพุทธศาสนานั้นเอง

ปกติเมื่อเราเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้นมา เราจะตกอยู่ในภาวะใดภาวะหนึ่งใน 3 ภาวะ ดังต่อไปนี้

ถูกรอบงำ หมายถึง การที่เราไม่สามารถฟื้นต่อสภาพอารมณ์นั้นๆ ได้จึงแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์ดังกล่าว เช่น เมื่อโมโหก็อาจจะมีการขว้างปาข้าวของหรือส่งเสียงดังโดยไม่สนใจใคร

ไม่ยินดียินร้าย หมายถึง การไม่ยินดียินร้ายต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือทำเป็นละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์ เช่น ทำเป็นไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่จริง ๆ รู้สึกโกรธ

รู้เท่าทัน หมายถึง การรู้เท่าทันต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น มีสติรู้ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ในขณะที่เกิดอารมณ์นั้น ๆ เช่น โกรธก็รู้ว่าโกรธ แต่ก็สามารถควบคุมความโกรธนั้นได้ ระวังอารมณ์โกรธได้และหาวิธีการจัดการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

ทำอย่างไรให้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง

ทบทวน ถ้ารู้สึกว้าวุ่นผ่านมามีปัญหาในการแสดงอารมณ์ ลองใช้เวลาทบทวนอารมณ์ด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่เข้าข้างตัวเองว่าเรามีลักษณะอารมณ์อย่างไร เรามักแสดงออกในรูปแบบไหน แล้วรู้สึกพอใจ ไม่พอใจอย่างไร คิดว่าเหมาะสมหรือไม่ต่อการแสดงอารมณ์ในลักษณะนั้นๆ

ฝึกสติ ฝึกให้มีสติและรู้ตัวอยู่เสมอว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับตัวเองหรือต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวสบายใจ ไม่สบายใจ แล้วลองถามตัวเองว่าเราคิดอย่างไรกับความรู้สึกและความคิดนั้น ความรู้สึกนั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของเรา

2. จัดการกับอารมณ์ตนเองได้

การจัดการกับอารมณ์ตนเองได้ หมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสามารถแสดง ออกไปได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่การที่เราจะจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมอารมณ์

เทคนิคการจัดการกับอารมณ์ตนเอง

ทบทวน ว่ามีอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและพิจารณาว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร

เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกสั่งตนเองว่าจะทำอะไรและจะไม่ทำอะไร

ฝึกรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือที่เราต้องเกี่ยวข้องกับด้านดี ทำอารมณ์ให้แจ่มใสไม่เศร้าหมอง

สร้างโอกาสจากอุปสรรค หรือหาประโยชน์จากปัญหาโดยการเปลี่ยนแปลงมุมมอง เช่น คิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคือความท้าทายที่จะทำให้เราพัฒนายิ่งขึ้น เป็นต้น

ฝึกผ่อนคลายความเครียด โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น ออกกำลังกาย นั่งสมาธิ เดินจงกรม เล่นดนตรี ปลูกต้นไม้ เป็นต้น

3. สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้เราเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้และทำให้เกิดกำลังใจที่ก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

ทบทวนและจัดอันดับสิ่งสำคัญในชีวิต โดยให้จัดอันดับความต้องการ ความอยากได้ อยากมี อยากเป็นทั้งหลายทั้งปวงแล้วพิจารณาว่าการที่เราจะบรรลุสิ่งที่ต้องการนั้นเรื่องไหนที่พอเป็นไปได้ เรื่องไหนที่ไม่น่าเป็นไปได้

ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เมื่อได้ความต้องการที่มีความเป็นไปได้แล้วก็นำมาตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติที่จะมุ่งไปสู่จุดหมายนั้นๆ

มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความฝัน ความต้องการของตนเอง ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์ใดมาทำให้เราเกิดความไขว่ไขว่อกวนนอกทางที่ตั้งไว้

ลดความสมบูรณ์แบบ ต้องทำใจยอมรับได้ว่าสิ่งที่เราตั้งใจไว้อาจจะมีผลผิดพลาดเกิดขึ้นได้หรือไม่เป็นไปดังใจที่เราคาดหวัง 100 เปอร์เซ็นต์ การทำใจยอมรับความบกพร่องจะช่วยให้เราไม่เครียด ไม่ทุกข์ ไม่ผิดหวังมากเกินไป

ฝึกมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึกดีๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีๆ อื่นๆ ต่อไป

ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ (แต่ไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้) มองปัญหาให้เป็นความท้าทายที่เราจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างพลังและแรงจูงใจให้ผ่านพ้นปัญหานั้นๆ ไปได้

หมั่นสร้างความหมายในชีวิต ด้วยการรู้สึกดีต่อตัวเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจและพยายามใช้ความสามารถที่มีประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นแม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ ให้กำลังใจตนเอง คิดอยู่เสมอว่าเราทำได้ เราจะทำและลงมือทำ

4. รู้อารมณ์ผู้อื่น

การรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงอารมณ์ตนเองตอบสนองได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกับคนที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะช่วยให้เราสามารถอยู่ร่วมหรือทำงานด้วยกันได้อย่างดีและมีความสุขมากขึ้น

เทคนิคการรู้อารมณ์ผู้อื่น

ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ

อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น จากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขา กำลังมีความรู้สึกใดโดยอาจตรวจสอบว่าเขา รู้สึกอย่างนั้นจริงหรือไม่ด้วยการถาม แต่วิธีนี้ควรทำในสถานการณ์ที่เหมาะสม มิฉะนั้น อาจดูเป็นการรบกวนยัย ก้าวก่ายเรื่องของผู้อื่นได้

ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เรียกว่าเอาใจเขามาใส่ใจเราว่าถ้าเราเป็นเขา เราจะรู้สึกอย่างไร จากสภาพที่เขาเผชิญอยู่

แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ เมื่อผู้อื่นกำลังมีปัญหา

5. รักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

การมีความรู้สึกที่ดีต่อกันจะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การ อยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจความรู้สึกของผู้อื่น

ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี และไม่ลืมที่จะใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย

ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และรับ

ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ รู้จักยอมรับในความสามารถของผู้อื่น

ฝึกแสดงความชื่นชม ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ตามวาระที่เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ความหมายของบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศ คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

ในนิยามของนักวิชาการบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) มีความหมายดังต่อไปนี้

ชไนเดอร์ (Schneider. 1973) ให้ความหมายบรรยากาศขององค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกองค์กรต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับมุมมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริงหรือลักษณะประจำองค์กร

บราวน์และโมเบอร์ก (Brown; & Moberg.1980) ให้นิยาม บรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์กร ที่สมาชิกองค์กรรับรู้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะต้อง

1. บรรยายถึงสภาพขององค์กร
2. ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับองค์กรหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971) อธิบายว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กรนั้นด้วย

เดสเลอร์ (Dessler. 1976) ให้ทัศนะว่า บรรยากาศขององค์กร เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลมีต่อประเภทขององค์กรที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกของเขามีต่อองค์กรในแง่ของความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาสโครงสร้างองค์กร การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความนับถือ

ลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin; & Stringer. 1968) กล่าวว่า วัฏจักร บรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

สเตียร์ (Steers, 1977) ได้มองบรรยากาศองค์การในแง่ของบุคลิกภาพมนุษย์ในองค์การที่มองเห็นได้โดยสมาชิกขององค์การ โดยเขาได้ให้ข้อสังเกตความหมายนี้ไว้ดังนี้คือ

1. บรรยากาศที่แท้จริงย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่มีความเชื่อว่า “ควรจะเป็น” มากกว่า “ที่เป็นอยู่จริง”

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่างๆ ขององค์การและการกระทำ และผลที่เกิดขึ้นในด้านบรรยากาศนั้น ย่อมมีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำแบบในแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไป

3. บรรยากาศที่แสดงออกให้เห็นภายในองค์การนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่สำคัญๆ ของคนที่ทำงานในองค์การนั้น

สมยศ นาวิการ และสุสดี รุมาคม (2520) อธิบายว่า บรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบของผู้นำ กับขวัญและพฤติกรรมของพนักงาน บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การดังกล่าว ซึ่งการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน

จุฑารัตน์ สุนันธรรัตน์ (2541) ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์การในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดของ Steers, Dessler, Litwin และ Stringer มาเป็นคำนิยามในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ โดยสรุปแล้วบรรยากาศองค์การ เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในองค์การของพนักงาน

ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลายๆ ด้านของสมาชิกองค์การ และสามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในองค์การได้อย่างลึกซึ้ง ดังสรุปได้ดังนี้

สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers; & Porter, 1979) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown; & Moberg, 1980) ชี้ว่าบรรยากาศองค์การจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์การ จากการที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์การ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์การที่ตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของพนักงานได้ถูกต้อง และหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การเป็นอันดับแรก

คอลบ, รูบินและแมคอินไทร์ (Kolb, Rubin; & McIntyre, 1979) ชี้ว่า แนวความคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ จะช่วยให้

1. มีผลกระทบต่อหน้าที่ต่างๆ ของคนในองค์กร ทั้งความสามารถในการผลิตและความผูกพันต่อองค์กร
2. บรรยากาศองค์การจะช่วยให้การศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่างๆ ของการบริหารที่มีต่อคน พฤติกรรมองค์การและสภาพองค์การ

กล่าวโดยสรุป การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน จะมีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร ผู้นำ รวมถึงสมาชิกในองค์กรนั้นๆ นั้นหมายถึงบรรยากาศองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกภายในองค์กรนั้นๆ รวมถึงพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

การศึกษาแบบของบรรยากาศองค์การเป็นการศึกษาที่มองเป็นภาพรวมอย่างกว้างๆ แสดงให้เห็นถึงแบบของบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพื่อให้มีความชัดเจนและมีรายละเอียดที่ง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ซึ่งนักวิชาการเรียกกันว่า “มิติของบรรยากาศองค์การ (Dimension of Organization Climate)” มาใช้เป็นแนวทางในการวัดลักษณะของบรรยากาศองค์การ ซึ่งก็คือ การนำเอาบรรยากาศองค์การมาสร้างเป็นกรอบที่ชัดเจนด้วยการกำหนดเป็นประเด็นหรือเป็นหัวข้อย่อยๆ นั้นเอง ซึ่งได้มีผู้ให้คำอธิบายหรือให้คำจำกัดความไว้อย่างต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ Revised of Improved Climate Questionnaire ที่ได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

1.1 โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของโครงสร้างองค์การต่อการปฏิบัติงานและระเบียบต่างๆ ที่องค์การออกมาว่าเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่

1.2 ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการรับรู้ต่อความรู้สึกผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์กร ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และความท้าทายของงาน

1.3 ความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรับรู้เรื่องความอบอุ่นในองค์กร เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพองจากเพื่อนร่วมงาน

1.4 การสนับสนุน (Support) การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

1.5 การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแทนการลงโทษย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลแสดงให้เห็นว่า มีการยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่กระทำ ในขณะที่การลงโทษเป็นสัญญาณแสดงให้เห็นว่าไม่ยอมรับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

1.6 ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มั่นใจว่า องค์กรสามารถทนการแสดงความขัดแย้งหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปแล้วนำมาแก้ไขตกลงกัน

1.7 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) เป็นการรับรู้ความสำคัญของการปฏิบัติและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระดับมาตรฐานที่พนักงานกำหนดนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

1.8 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Organizational Identity) เป็นการรับรู้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

1.9 ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรนั้นมีความเสี่ยงหรือมีความท้าทายอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้น บรรยากาศองค์กรที่ให้การยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

2. มิติบรรยากาศองค์กรในแนวคิดของฟอร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (Forehand & Gilmer. 1964) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์กรไว้ 5 มิติ คือ

2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์กร (Size and Structure) โครงสร้างองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับขนาดองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2.2 ลักษณะผู้นำในองค์กร (Leadership Pattern) รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน

2.3 เป้าหมาย (Goal Direction) องค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีเป้าหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแยกประเภทขององค์กร เช่น องค์กรธุรกิจ และองค์กรที่ให้บริการสาธารณะต่างก็มีเป้าหมายองค์กรแตกต่างกัน

2.4 ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนของระบบที่แต่ละองค์กรนำมาใช้จะแตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนอาจจะเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างกันของส่วนต่างๆ ของระบบ ซึ่งรูปแบบของการเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี

2.5 เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นสถานภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่มการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์กรนั้น

3. มิติบรรยากาศองค์กรในแนวคิดของสตีเยอร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter. 1979) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้คือ

3.1 โครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์กรจะรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์กรที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์กรก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

3.2 เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูงตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3.3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงานพนักงานจะมีความรู้สึกว่บรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์การของตน

3.4 นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) กับพนักงาน ใ้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

4. มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert. 1976) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

4.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่างๆ ภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการและทำงานได้ผลดี

4.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนเป้าหมายการทำงานการตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

4.3 การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการและปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4.4 อำนาจและอิทธิพลในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร

4.5 วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

4.6 แรงจูงใจ องค์การที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเปลี่ยนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5. มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown; & Moberg.1980) ซึ่งมีการพิจารณาถึงมิติบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

5.1 ความมีอิสระ (Individual Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเองภายในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

5.2 การยอมรับ ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support)

5.3 โครงสร้างของตำแหน่ง (Position Structure) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละราย

5.4 การให้รางวัลตอบแทน (Reward Orientation) หมายถึง การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลจากผู้บังคับบัญชาแก่พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยองค์การจะให้การสนับสนุนหรือรางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

5.5 การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Development) หมายถึง การที่องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนา การเสนอความคิดเห็นและวิธีการใหม่ๆ

5.6 การเสี่ยง (Risk – Taking) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ โดยปราศจากความรู้สึกของการแก้แค้น การเยาะเย้ยหรือการลงโทษ

5.7 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับของการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่องค์การกำหนดไว้

5.8 การขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่องค์การยินยอมให้มีการขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

6. มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของสตีลส์ และพอร์เตอร์ (Steers; & Porter. 1979) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ โดยแบ่งเป็น 4 มิติดังนี้ คือ

6.1 โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การจะรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

6.2 เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูงตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

6.3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่นสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่บรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์การของตนนโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จและทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

7. มิติบรรยากาศองค์การตามการสรุปของอารี เพชรผุด (2529) มี 3 ทฤษฎี คือ

7.1 Multiple Measurement – Organizational Attribute Approach ซึ่งหมายถึง ลักษณะต่างๆ ขององค์การที่ทำให้แตกต่างจากองค์การอื่นๆ และเห็นได้ชัดตลอดเวลาและลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้นๆ

7.2 Perceptual Measurement – Organization Attribute Approach ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้โดยตรงของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ความอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ

7.3 Perceptual Measurement - Individual Attribute Approach คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์การเป็นบุคคลคนหนึ่งเป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การตามตารางการประมวลทฤษฎีจุดเน้นของแต่ละทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเป็นการนำเอาทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการต่างๆ มาสรุปให้เห็นได้ดังตารางต่อไปนี้

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับ บรรยากาศขององค์การ
Taylor (ทฤษฎีการบริหารงาน แบบวิทยาศาสตร์)	เน้นการจัดการที่ดีที่สุด โดยสนใจ เรื่องการแบ่งงานกันทำเฉพาะ อย่างและมีการจัดโครงสร้างของ องค์การ	แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้อง ระหว่างโครงสร้างกับหน้าที่ซึ่ง ก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์การ
Woodward Lawrence และ Lorsch	เน้นเรื่องความสัมพันธ์ของ สิ่งแวดล้อมระหว่างเทคโนโลยี โครงสร้างและผลการทำงาน	พยายามที่จะแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศของโครงสร้าง เทคโนโลยี ความต้องการ มี อิทธิพลต่อการทำงานอย่างไร
Cybernetics	เน้นว่ามนุษย์สามารถควบคุม สภาพแวดล้อมได้	แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ ข้อมูลในการทำงาน
Lockheed (Span of Control)	เน้นรูปแบบของการขยายการ บังคับบัญชา	ใช้สเกลวัดความสำคัญของ องค์ประกอบต่างๆ ของ บรรยากาศ เช่น วัดจำนวนครั้ง ของการฝึกอบรมบรรยากาศของ การวางแผน
Decentralization	เน้นที่การตัดสินใจของเบื้องล่าง	บรรยากาศขององค์การเช่นนี้ จะต้องมีการไว้วางใจและซื่อสัตย์
Job Enrichment (การเพิ่ม ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ในงาน)	เน้นที่การพิสูจน์ประสิทธิภาพของ งานและความพอใจของสมาชิกใน องค์การ	พยายามสร้างบรรยากาศให้ สมาชิกมีความรับผิดชอบมีโอกาส มีความไว้วางใจกัน

ภาพประกอบ 1 แสดงตารางเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ที่มา : Dessler. (1973). *Organization and Management : A Contingency Approach*. หน้า 178.

รูปแบบของบรรยากาศองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบของบรรยากาศองค์การ ได้มีผู้ศึกษาและกล่าวถึงไว้ต่างๆ กัน ดังต่อไปนี้

ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin & Stringer. 1968: 153) ได้เสนอรูปแบบบรรยากาศองค์การออกเป็น 3
แบบด้วยกัน ได้แก่

1. บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ
 - 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
 - 1.2 ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
 - 1.3 ให้ความสำคัญอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับเล็กน้อย
 - 1.4 ให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน
2. บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 2.2 บุคลากรยอมรับความผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง
- 2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน
3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 - 3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตน
 - 3.2 มีการคำนวณเรื่องการเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ
 - 3.3 ให้การยอมรับ และรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
 - 3.4 สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 178-179) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Power-Oriented Climate) มีโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและมีการใช้อำนาจในการตัดสินใจองค์การ เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ร่วมงาน ในส่วนของความสัมพันธ์ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน
2. บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-Oriented Climate) จะเน้นกฎระเบียบขององค์การและความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎ ระเบียบวิธีดำเนินการองค์การในลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ
3. บรรยากาศเน้นการทำงาน (Task-Oriented Climate) เน้นเป้าหมายการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎ ระเบียบ อาจไม่ใช่สิ่งสำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
4. บรรยากาศที่เน้นความสำคัญของคน (People-Oriented Climate) องค์การแบบนี้เป็นองค์การที่สนองตอบต่อความต้องการของบุคคลซึ่งคำนึงถึงความพึงพอใจและการคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำให้สิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

ลิเคิร์ท (Likert. 1976: 78-80) การศึกษาบรรยากาศองค์การ Likert เป็นการศึกษาแบบที่เรียกว่า ระบบองค์การ (System of Organization) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

1. แบบเผด็จการ (Exploitive Authoritarian) องค์การแบบนี้ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานน้อยมาก มีการจูงใจในการทำงานโดยการบังคับเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกรงกลัว การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียว คือ จากผู้บริหารไปยังผู้ร่วมงาน การตัดสินใจต่างๆ ภายในองค์การเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุด
2. แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ (Benevolent Authoritarian) องค์การแบบนี้ผู้บริหารแสดงถึงท่าทีไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน มีวิธีการจูงใจผู้ร่วมงานด้วยวิธีการให้รางวัล แต่บางครั้งก็มีการบังคับบ้าง ยอมให้มีการสื่อสารจากผู้ร่วมงานไปสู่ผู้บริหารบ้าง ผู้บริหารทำเสมือนว่าขอความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

แต่ในความเป็นจริงแล้ว นโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์การจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็อนุญาตให้ผู้ร่วมงานสามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้

3. แบบปรึกษาหารือ (Consultative) องค์การแบบนี้ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหาร ให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานมาก มีการขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานเพื่อกำหนดแนวทางหรือใช้ในการตัดสินใจอยู่เสมอ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลมาก การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทางอย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารวางนโยบายขององค์การไว้อย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่สำคัญยังคงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร

4. แบบมีส่วนร่วม (Participative Group) เป็นองค์การแบบที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและความจริงใจต่อผู้ร่วมงานมากในเกือบทุกๆ เรื่อง ผู้บริหารนำเอาข้อเสนอและความคิดเห็นของผู้ร่วมงานไปใช้ในการบริหารงานอย่างสร้างสรรค์ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการสื่อสารแบบไป-กลับระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหารและในระหว่างผู้ร่วมงานกันเองอีกด้วย

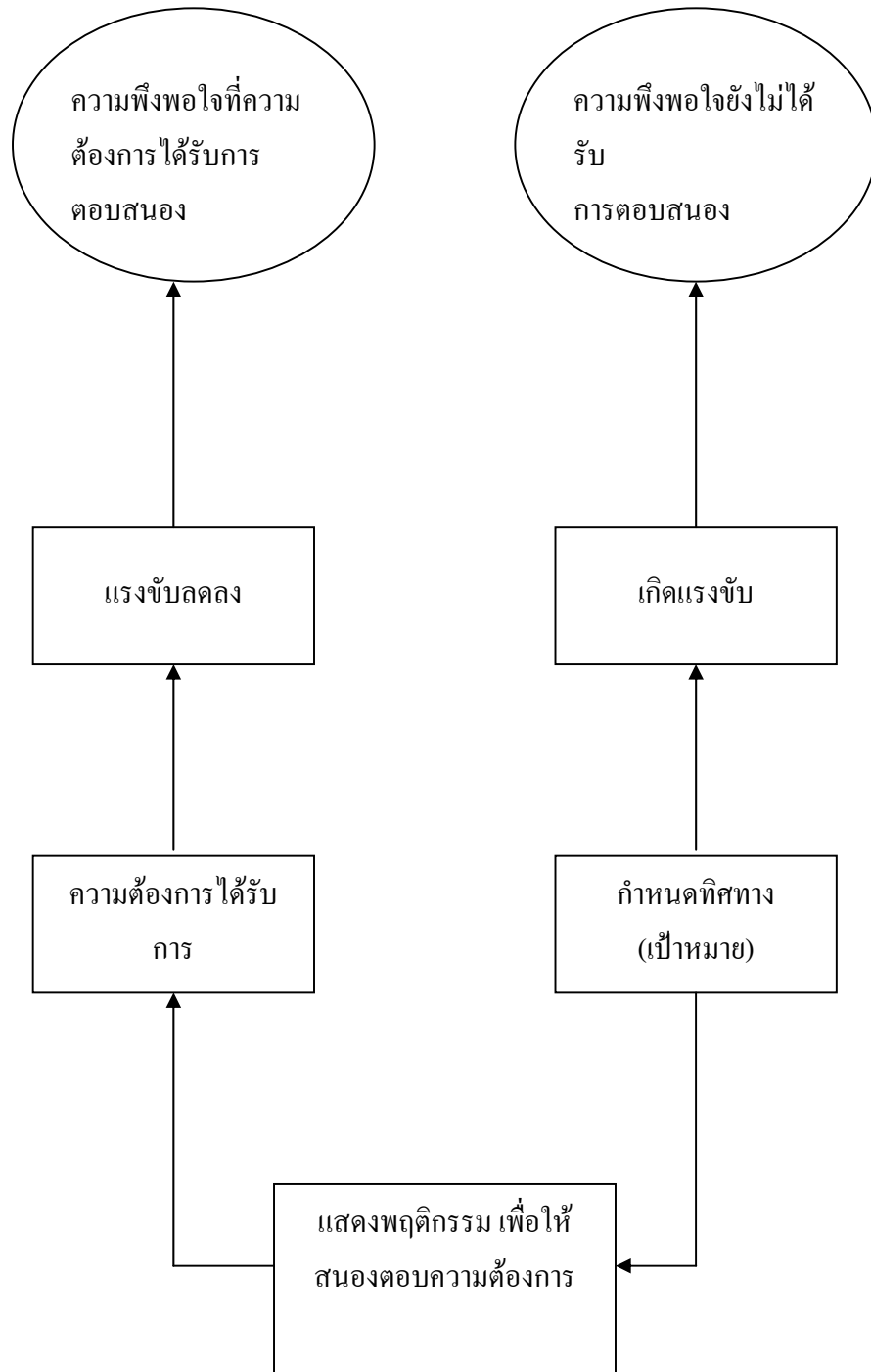
แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจเป็นคำศัพท์ทั่วไปที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับคำต่อไปนี้ ได้แก่ แรงขับ (Drives) ความอยาก (Desires) ความต้องการ (Needs) และความปรารถนา (Wishes)

ความหมายของการจูงใจในลักษณะง่ายๆ ก็คือ การนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2526)

ธรรมชาติของการงูใจ



ภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการการงูใจตามธรรมชาติ

ที่มา : พะยอม วงศ์สารศรี. (2524). การงูใจในการทำงาน. หน้า 212

จากรูป เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับขึ้น แรงขับที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือตั้งเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้สนองความต้องการ เมื่อสามารถสนองความต้องการได้แล้ว แรงขับจะลดลงบุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะวนเข้าสู่การเกิดแรงขับอีกครั้งและดำเนินต่อไปเป็นกระบวนการเรื่องไปจนสู่ความพึงพอใจ

จากลักษณะดังกล่าวเมื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเข้าใจเรื่องการจูงใจดีขึ้นก็คือ ถ้ามนุษย์มีความต้องการสิ่งใดจะพยายามผลักดันตนเองให้ได้รับการสนองตอบความต้องการนั้น ๆ นั่นแสดงว่า บุคคลผู้นั้นเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจธรรมชาติของการจูงใจจะเกิดเป็นกระบวนการต่อเนื่องตราบเท่าที่มนุษย์ยังดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใดๆ มากระตุ้นการจูงประเภทนี้มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงประเภทนี้ได้แก่

ความต้องการ (Need) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคนเราทุกคนมีความต้องการและความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งจะเกิดผลคือ ความสบายใจ ความพอใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

ความสนใจพิเศษ (Special interest) ถ้าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสนใจสิ่งใดเป็นพิเศษจะมีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ในอันเวลารวดเร็ว

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจัดเป็นการจูงใจภายในที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน จะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกเพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นการจูงใจภายนอกได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล ความก้าวหน้า และเครื่องล่อต่างๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

การจูงใจ : ภูมิหลังและแนวโน้ม

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

ประเภทของแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ (Type of incentive plans) สิ่งจูงใจที่นำเสนอเพิ่มเติมจากค่าจ้างหรือเงินเดือน โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน (Byars ; & Rue. 1997 : 320) หรือเป็นสิ่งที่กระตุ้นจากภายในร่างกายหรือสิ่งจูงใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอกให้เกิดความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจ มีดังนี้

1. แผนงานสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล (Individual incentive programs) เป็นแผนงานที่จูงใจให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานโดยสัมพันธ์กับรายได้ที่เพิ่มขึ้นที่เหนือกว่าฐานของเงินเดือนที่ให้แก่พนักงานแต่ละคน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานเฉพาะ โดยจะมีการจ่ายเงินเพิ่มขึ้นในรูปของโบนัส เมื่อปฏิบัติงานถึงจุดที่ตั้งไว้ (Spot bonuses) เพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานเป็นรายบุคคลสำหรับการทำงานสำเร็จ

2. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจเป็นกลุ่ม (Group incentive programs) เป็นแผนงานการสร้างสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคล แต่จ่ายค่าตอบแทนมากกว่าฐานของเงินเดือนแก่สมาชิกทั้งหมดของทีม เมื่อกลุ่มและทีมทำงานร่วมกันถึงมาตรฐานเฉพาะสำหรับผลการปฏิบัติงานการผลิต หรือพฤติกรรมอื่นที่เกี่ยวกับงานที่ตั้งไว้

3. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลกำไร (Profit sharing plans) เป็นแผนงานของบริษัทที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกำไร โดยทั่วไปถือเกณฑ์ผลกำไรต่อปีเป็นความสามารถสร้างกำไรขององค์กร ซึ่งบริษัทที่แสวงกำไรจำนวนมากนิยมใช้กลยุทธ์นี้

4. แผนงานการสร้างสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Gains sharing programs) เป็นแผนการจูงใจซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งหมดในการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านผลผลิตของบริษัทร่วมกัน มีผลทำให้เกิดการประหยัดต้นทุน โดยมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและบริษัท รวมถึงการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล

การพัฒนาแผนสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิผล (Developing effective incentive plans) การกำหนดแผนจูงใจจะใช้กรณี ดังนี้

1. หน่วยของผลผลิตจะต้องสามารถวัดได้
2. อธิบายความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างความพยายามของพนักงานกับปริมาณผลผลิตได้
3. งานต้องเป็นมาตรฐานการไหลของงานต้องเป็นไปตามปกติและความล่าช้าต้องน้อยหรือคงที่
4. คุณภาพต้องสำคัญน้อยกว่าปริมาณหรือถ้าคุณภาพมีความสำคัญต้องง่ายที่จะวัดและควบคุม
5. สภาพการแข่งขันจำเป็นต้องมีหน่วยต้นทุนด้านแรงงานที่มีความแน่นอนหรือคงที่

ข้อควรพิจารณาที่ใช้เพื่อสร้างแผนสิ่งจูงใจ มีดังนี้

1. ต้องแน่ใจว่าความพยายามและรางวัลมีความเกี่ยวพันกันโดยตรงต่อกันแผนการจูงใจควรให้รางวัลกับพนักงานสัดส่วนความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิตโดยพนักงานต้องรับรู้ว่าเขาสามารถที่จะทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการ ซึ่งองค์กรจะต้องจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และการฝึกอบรมที่จำเป็นให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม

2. ทำให้แผนการจ่ายค่าตอบแทนง่ายต่อการทำความเข้าใจและการคำนวณของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะได้รับรางวัลในระดับต่าง ๆ ตามความหมาย

3. กำหนดมาตรฐานที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรมต่อพนักงานซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานเฉพาะในแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน
4. มีการรับประกันมาตรฐาน ทำมาตรฐานให้เหมือนเป็นสัญญากับพนักงาน
5. รับประกันอัตราชั่วโมงการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในบริษัท ซึ่งพนักงานจะสามารถรู้ถึงอัตราขั้นต่ำของค่าตอบแทนที่เขาควรจะได้รับ
6. วางแผนช่วยเหลือกลุ่มงานก่อนการเริ่มต้นการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

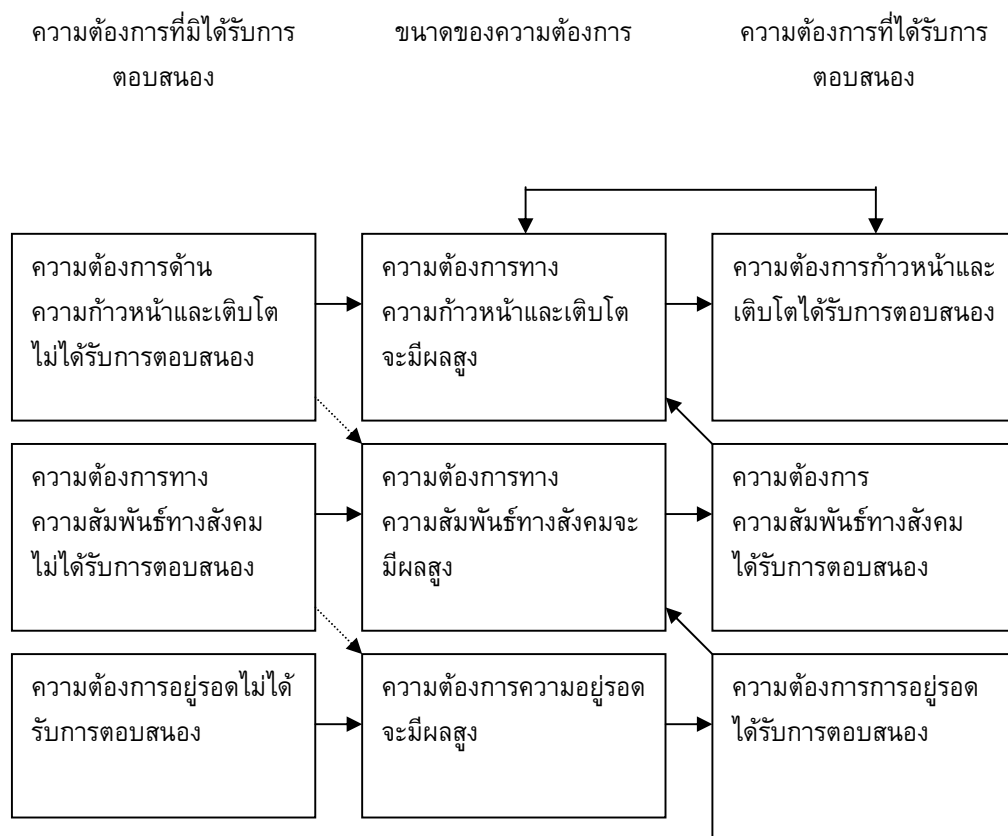
ดีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 312 – 313) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นของความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างของความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภทเหลือ 3 ประเภท

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

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs (R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบไปด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความต้องการ ความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

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

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1970: 80-89) ไม่เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ซึ่งเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ และยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของความถดถอยตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการ และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น หรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่



_____ หมายถึง เส้นทางของการได้รับการตอบสนองความพอใจ และการก้าวไปสู่ความต้องการ
ระดับสูง

..... หมายถึง เส้นทางของการไม่ได้รับการตอบสนอง และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่
ต่ำลง

ภาพประกอบ 3 แสดงทฤษฎีแรงจูงใจ EGR ของ Alderfer

ที่มา : Alderfer. (1972). *Existence Relatedness and Growth: Human needs I organization Selling*.

หน้า 114

ลักษณะตามข้อสมมุติฐานและความสัมพันธ์แสดงให้เห็นดังภาพข้างต้น และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่าง
ทฤษฎีความต้องการ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในต้องการประเภท
ต่างๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้น
ไปเรื่อย กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับสูงขึ้นก็จะมีผลใน
การจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพกันเช่นนี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ

ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการ ที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารที่สามารถทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโต หรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจคนที่ตั้งเช่นในภาพ ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

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

จากการที่เราได้ทราบแล้วว่า พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่าจะแรงจูงใจหรือความต้องการของพนักงานในองค์การว่ามีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับความจูงใจคนขึ้นได้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ A.H. Maslow ซึ่งตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้ ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุดข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือเป็นข้อเท็จจริงที่ชัดแจ้งที่ว่า ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่สิ้นสุดนับแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายกับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับจากต่ำไปสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่างๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปจะตามมา

มาสโลว์เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจนี้ เขาได้เสนอลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ คือ (Hierarchy of Needs) มี 5 ขั้นซึ่งเรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (basic physiological survival needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (Social needs) ซึ่งก็คือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) ความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า (needs for self-esteem) และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (personal development or self-actualization) มาสโลว์ถือว่าความต้องการที่จัดเรียงนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดขึ้น ในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic needs or Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ปัสสาวะ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่

ทำให้มนุษย์จำต้องไผ่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น มนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อดอยากแล้ว ความต้องการของมนุษย์สิ่งแรกคือ ความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงานก็จะสามารถสนองความต้องการขั้นนี้ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงและทางด้านความปลอดภัย (Security and safety needs) หลังจากที่เราได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความมั่นคง และความปลอดภัย เช่นมนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานต้องการให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ในรูปของค่ามันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยที่เราจะพบเห็นได้อยู่เสมอ ก็ได้แก่การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่คนงานได้รับรายได้ที่เพียงพอ สำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว คนงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตน และจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิมเขาอาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรต่างๆ ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพจัดบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ความต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการ ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักความชอบพอตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการความยอมรับนับถือทางสังคม (Esteem or Status needs) ความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องของความสามารถและความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คนอื่นยอมรับนับถือ หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ความต้องการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง 2) การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ (achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (independence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (confidence) และมีความอิสระ (freedom) ในองค์การธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น การที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามทำทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศ และเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งโดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นการเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่นๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-actualization) คือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นสูงสุดนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงานมีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเป็นความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะต่าง ๆ อยากได้รับเลือกเป็นนายก หรืออยากประสบความสำเร็จในธุรกิจของตน หรืออยากช่วยเหลือทางสังคมเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

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

ทฤษฎีนี้บางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ทฤษฎีกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจซึ่ง Herzberg ใช้คำว่า Motivator or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ Herzberg ใช้ภาษาอังกฤษว่า Hygiene or maintenance or dissatisfies ได้แก่ นโยบายบริษัทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

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

ภาพประกอบ 4 แสดงเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ที่มา : Herzberg Frederick and Others. (1990). *The Motivation to Work*. หน้า 105.

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กพบว่า งานเป็นปัจจัยการจูงใจ ที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลิตผลมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยบำรุงรักษา เป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ต้องการให้ไปเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น การกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจ ก็จะเป็นสิ่งที่ยาก และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคง อัตราค่าจ้าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ การปรับปรุงด้านปัจจัยสุขอนามัยนี้จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพวกเขา แต่เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

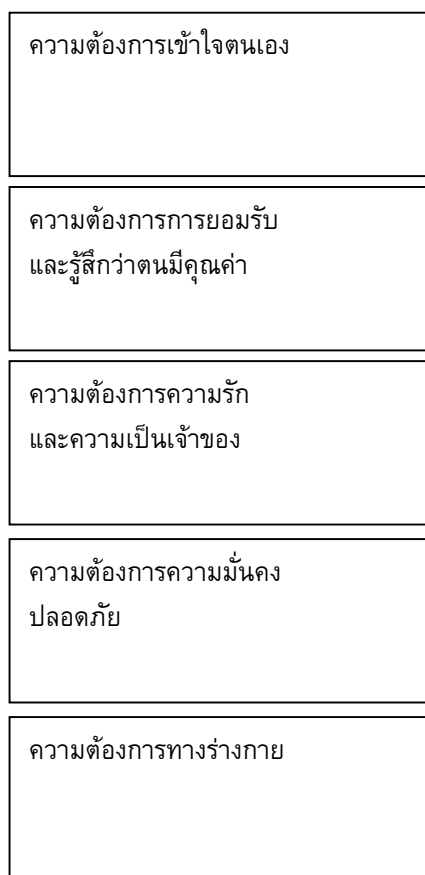
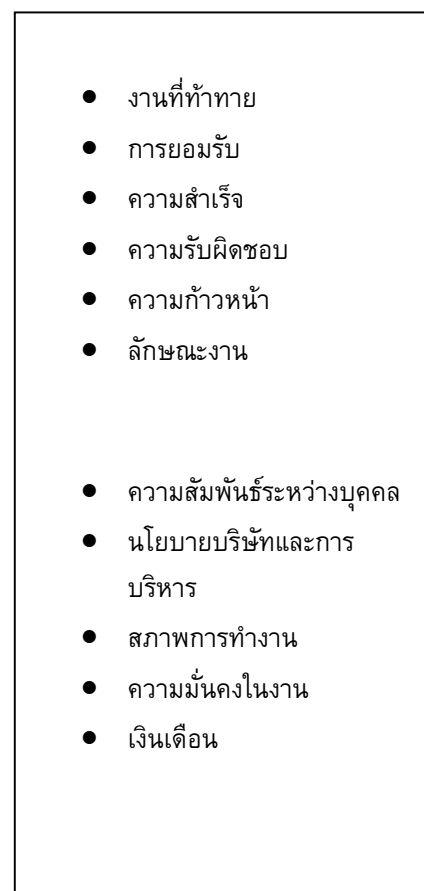
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นที่สูงขึ้นไป การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น Herzberg กล่าวไว้ว่า ถ้าท่านต้องการให้บุคคลทำงานดี ท่านก็ควรจะให้งานที่ดีแก่พวกเขาด้วย

ในทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต้อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรได้มีการโต้เถียงถึงความเหมาะสมของทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) และวิธีการประยุกต์ใช้ มีหลายประเด็นที่ไม่สามารถนำทฤษฎีนี้ไปใช้ได้ ประเด็นที่จะต้องวิเคราะห์ในทัศนะของนักวิทยาศาสตร์ (Scientific approach) ซึ่งต้องการให้ทฤษฎีนี้มีการพิสูจน์ภายใต้งานวิจัยที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ทฤษฎี 2 ปัจจัยยังมีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) ซึ่งประสบความสำเร็จในการศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเชื่อมโยงการจูงใจและความต้องการทั้งด้านความพึงพอใจและการทำงาน เพื่อที่จะพิจารณาความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและความเป็นมืออาชีพ

ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) ยังคงได้รับความนิยมในด้านการบริหาร เพราะง่ายต่อการเข้าใจและมีการเชื่อมโยงโดยตรงที่ชัดเจนจากความต้องการกับพฤติกรรม ในขณะที่ทฤษฎี 2 ปัจจัยก็ไม่ได้เชื่อมโยงโดยตรงกับพฤติกรรมการจูงใจโดยผู้บริหาร ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารมักจะมี การตีความผิดพลาดและไม่เหมาะสม โดยคิดว่าพวกเขารู้จักความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา (ริงสเวิร์ด ประเสริฐศรี : 2548)

MASLOW'S NEED**HERZBERG'S TWO-FACTOR**

ภาพประกอบ 5 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก
ที่มา : พะยอม วงศ์สารศรี (2542). ทฤษฎีแรงจูงใจ. หน้า 212

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลนแลนด์ (Mc Clelland's Motivation Theory)

แมคเคลนแลนด์ศึกษาความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

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

ผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถที่จะกำหนดงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

5. ทฤษฎีผลตอบแทน Mayo

จากการศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า “Hawthorne Studies” ได้เน้นให้เห็นว่าผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (non-monetary incentives) มีความสัมพันธ์ต่อพนักงานไม่แพ้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (monetary incentives) ซึ่งทำให้นักบริหารมุ่งสนใจถึงปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน (employee morale) จนกระทั่งปัจจุบันการวัดผลของการทำงานจากการพิจารณาขวัญของพนักงาน ได้กลายเป็นหลักยึดถือสำหรับการประเมินผลสำเร็จของการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่จะใช้จึงมี ดังนี้

1. เทคนิคการควบคุมคนงาน (Supervisory techniques) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

Positive Method แบบมีการเอาใจคนงาน พยายามจัดให้มีสภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เช่น วิธีการให้รางวัล หรือให้กำลังใจ จะช่วยให้พนักงานมีขวัญสูงขึ้น แต่ผลผลิตอาจจะไม่สูงขึ้นได้ เพราะการให้เสรีมากเกินไปพนักงานก็จะเอาเปรียบ แต่ค่าใช้จ่ายสูง

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

2. การใช้อำนาจหน้าที่ (Authority)

การใช้อำนาจหน้าที่ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นอยู่ในทุกกรณี และสามารถช่วยประกันให้ผลงานที่ออกมาจะได้ประสิทธิภาพ แต่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเกิดพฤติกรรมขัดแย้งต่อต้านเกิดขึ้น

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือสามารถตีเป็นเงินได้

6. ทฤษฎี Douglas McGregor

ได้สรุปข้อสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ “The Human Side Of Enterprise” ข้อสมมติฐานทั้ง 2 คือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรศนะ ที่แตกต่างกันดังปรากฏในรายละเอียดดังนี้

Theory X

McGregor ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

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

Theory Y

McGregor ได้ตั้งข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปเชื่อว่า จะรังเกียจ หรือไม่ชอบงานเสมอไป หากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
2. การควบคุม และการข่มขู่ ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้
3. การที่คนยินดีผูกมัดตัวเองต่องานขององค์กร จึงย่อมมีผลงานทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จในตัวของคนงานด้วย
4. ลักษณะของคนจะไม่เป็นไปตามที่กล่าวมา ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานที่ยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้น
5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ
6. จึงสรุปได้ว่าภายใต้ระบบในปัจจุบัน การที่ยังมิได้เข้าใจถึงลักษณะของคนก็แท้จริง จึงเป็นผลทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปโดยไม่ได้ผลเต็มที่

แนวคิดเรื่องความต้องการความสำเร็จและปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland, 1965) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นจากคติของเราเมื่อไปขอพรจากพระหรือผู้นับถือซึ่งจะให้พรเป็นกลุ่มที่แสดงถึงความต้องการของบุคคล กล่าวมี 2 กลุ่มคือ

อายุ วรณะ สุขะ พละ อธิบายได้ดังนี้

อายุ ได้แก่ การมีอายุยืนไม่แก่เร็วตายเร็ว การมีอายุเป็นความปรารถนาของมนุษย์ จึงมีการแสวงหาอายุวัฒนา มีอายุยืนอย่างมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ด้วย

วรณะ เป็นผู้ที่มิมีผิวพรรณผ่องใส สวยงาม สง่ามีเสน่ห์ต้องตาต้องใจผู้อื่น รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี ร่างกายสมบูรณ์ไม่พิการด้วย

สุขะ หมายถึง ความสุข สุขภาพและสุขใจ ซึ่งเป็นยอดปรารถนาของทุกคน

พละ การมีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ทำงานได้ไม่เจ็บไข้ ดังคำพรที่กล่าว ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พละในที่นี้รวมถึงพลังทางกายและใจด้วย

ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข อธิบาย ได้ดังนี้

ลาภ หมายถึง วัตถุสิ่งของที่รับมา รวมถึงแก้วแหวนเงินทอง ตลอดจนถึงบุคคลที่เรารัก ดังที่มีคำกล่าวให้พรว่า ให้เงินทองไหลมาเทมา

ยศ หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศ ฐานะทางงานของคนในสังคมที่บุคคลนับถือยกย่อง
สรรเสริญ หมายถึง การสดุดี กล่าวชมยกย่องความดีของผู้อื่นที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจะได้ยินได้ฟังและได้เห็นการแสดงออกโดยกระทำ

สุข หมายถึง สุขอยู่ในคำให้พรทั้งสองบท เป็นสิ่งที่คนต้องการให้อยู่ติดตัวตลอดเวลา ทั้งสุขภาพและสุขใจ

นิยามของปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors –CSFs)

เป็นกิจกรรมหรือปัจจัยที่สำคัญซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันบรรลุผลสำเร็จ (Heizer; & Render. 1999 : 45) โดยเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นผลมาจากความพึงพอใจของลูกค้าและส่งเสริมการทำงานขององค์กร

การจำแนกปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ (Identify Critical Success Factor) (ประสงค์ ปรานีตผลกรัง. 2543) การปฏิบัติการตามกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ ผู้บริหารการปฏิบัติการจะถามคำถามว่า “งานอะไรที่จะต้องทำให้ดีสำหรับการทำให้กลยุทธ์การปฏิบัติการประสบความสำเร็จ” มีปัจจัยอะไรที่จะทำให้เกิดความล้มเหลวสูงสุด และสิ่งใดที่จะต้องเพิ่มเข้ามาในข้อผูกพันทางการบริหาร การเงิน เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ หรือกิจกรรมอะไรที่จะช่วยให้หน้าที่การบริหารการปฏิบัติการมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ (Kennet; & Jane. 2545 : 307 – 308) คือจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารแล้วนำมาวิเคราะห์เป็นกลยุทธ์ของบริษัท วิธีการที่สำคัญคือการสัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งจะชี้ถึงเป้าหมายและเหตุผลที่สำคัญของปัจจัยสู่ความสำเร็จ

จุดดีของปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงได้ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในแต่ละครั้งที่มีช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน จะมีการเปลี่ยนแปลง

2. สะท้อนให้เห็นถึงวิธีที่องค์กรให้กำไรสูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จ

3. จะได้ข้อมูลปริมาณน้อยและสั้นกว่าสัมภาษณ์พนักงานทุก ๆ คน ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลสะดวก

ประวัติความเป็นมาของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ศิริ สาทร อะ โบฟอร์ท เซอร์วิส เรสซิเดนซ์ (Siri Sathorn - A Beaufort Serviced Residence) ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 1999 โดย HKRI Group จาก Hong Kong ซื้อกิจการต่อมาจาก Palm Court Serviced Apartment ภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท คอนคอร์ด แมเนจเม้นท์ จำกัด (Concord Management Co.,Ltd.)

ศิริ สาทร อยู่ในเครือเดียวกับ The Sukhothai Hotel - Bangkok และ The Sentosa - Singapore ตั้งอยู่เลขที่ 27 ซอยศาลาแดง 1 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

ศิริ สาทร เป็นเหมือนบ้านในจินตนาการสำหรับชาวต่างชาติ และครอบครัวที่มาทำงาน และ พักอาศัยในประเทศไทยซึ่งให้ความสะดวกสบายเหมือนบ้านพร้อมบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีห้องชุดทั้งสิ้น 111 ห้อง ทุกห้องชุดเพียบพร้อมด้วยระบบทำความเย็น ห้องน้ำที่โอโถง และระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

* อุปกรณ์เครื่องครัวสมบูรณ์แบบ รวมทั้งเตาอบไมโครเวฟ ตู้เย็น อุปกรณ์ประกอบอาหาร และอุปกรณ์รับประทานอาหาร เตาไร้ระบบไอน้ำพร้อมโต๊ะรองติด

* โทรทัศน์สี รีโมทคอนโทรล พร้อมระบบ Cable TV เครื่องเล่น DVD เครื่องเล่นและบันทึกวีดีโอเทปพร้อมด้วย เครื่องเล่นแผ่นคอมแพคดิสก์ STEREO HI-FI

* บริการทำความสะอาดห้องทุกวัน และบริการรับเลี้ยงเด็กชั่วคราว

* บริการต้อนรับและสอบถามข้อมูล โทรศัพท์ภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ส่วนหน้าตลอด 24 ชั่วโมง

* ห้องประชุม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

* สถานออกกำลังกายพร้อมอุปกรณ์ , ห้องแอโรบิค ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ และ สปา

* สระว่ายน้ำ และอ่างนํ้าวน (จากซุซึ)

* ห้องอาหาร บาร์เครื่องดื่ม และห้องคาราโอเกะ

และพิเศษสุด.. การบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wireless Internet) ในศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center) รวมถึงในห้องพักแขกทุกห้อง

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของศิริ สาทร คือ “การยกระดับการบริการและรักษาความเป็นหนึ่งของเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ ระดับห้าดาวที่ดีที่สุดในกรุงเทพฯ” ซึ่งความเป็นหนึ่งหมายถึงการเป็นอันดับหนึ่งอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา

พันธกิจ

“We seek to deliver a gracious environment uncompromised and tailored to meet the needs of our guests for a memorable stay.” “เรามุ่งมั่นที่จะสรรค์สร้างสภาพแวดล้อมที่แสนสบาย น่าอยู่และลงตัว เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ประทับใจไม่รู้ลืม”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรรัตน์ พันธวิวนนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาเซทฟิลิปปาคี โปสต์ จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงาน ด้านบุคลิกภาพด้านการเรียนรู้ ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,000-29,999บาท ส่วนใหญ่อยู่ที่แผนกบรรณาธิการ และมีสถานภาพโสด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสถานที่ทำงานจะมีระดับทัศนคติปานกลาง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมจะอยู่ด้านซ้าย ปัจจัยด้านการเรียนรู้ของในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย ส่วนปัจจัยจูงใจของพนักงานในด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานในระดับสูงมาก และสุดท้าย ปัจจัยด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานในแต่ละด้านโดยรวมมีระดับพึงพอใจมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยการจูงใจด้านลักษณะงาน และการยอมรับนับถือกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และส่งผลสำเร็จในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องบำรุงรักษาปัจจัยทั้งสองนี้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม การกระตุ้นปัจจัย 2 ด้านนี้เป็นส่วนสำคัญ และนำไปสู่พฤติกรรมที่ดี ทำให้บริษัทมีศักยภาพ และประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น

ด้วย และพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบด้านคำตอบแทน และสวัสดิการ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปาติ โปสต์ จำกัด เช่นเดียวกัน

มนัส บุญวงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด การศึกษาดำรงมัธยมต้น มีแรงจูงใจต่อปัจจัยอนามัยในการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านสภาพการทำงานในโรงงานขนาดใหญ่มีแรงจูงใจการทำงานสูงกว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดกลางมีแรงจูงใจการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก ส่วนทางด้านปัจจัยจูงใจพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และโอกาส ความก้าวหน้าในอาชีพนั้น พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและเล็ก แต่พบว่าปัจจัยความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงานของพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดกลางมีแรงจูงใจการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และเล็ก

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543:89-101) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน บริษัท บิวท์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในแต่ละด้านจากระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในระดับมาก ดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านคำตอบแทน

ยงยุทธ ธีรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา อายุ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัด เรียกร้อง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุม ใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม ลักษณะควบคุมตนเอง โดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในกลุ่มของพนักงานในระดับบริหารมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานปฏิบัติการ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากเพศชาย พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่วุฒิมัธยมศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

วรรณทนี สุขวิบูลย์ (2548) ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บรรยากาศองค์กรทั้ง 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบและความท้าทาย ความอบอุ่น การสนับสนุน

การให้รางวัล และการลงโทษ ความขัดแย้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสียใจมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้านคือ ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง บรรยายการองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัล และการลงโทษ และมาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

บราวน์ และเลห์ (Brown; & Leigh. 1996) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในงาน การใช้ความสามารถและผลปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดบรรยากาศองค์การ จากการรับรู้บรรยากาศองค์การทางด้านจิตวิทยา ซึ่งพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในงาน การใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน

สรุปแนวคิดเรื่อง EQ ที่ใช้งานวิจัย

เนื่องจากในปัจจุบัน เห็นได้ชัดว่า การเป็นคนที่มี IQ หรือความฉลาดทางเชาว์ปัญญา เพียงอย่างเดียว ไม่อาจจะทำให้เราประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ ต้องมี EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์ เข้ามาเป็นส่วนสนับสนุน EQ เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) การมองเข้าไปในตนก่อนการทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตน อย่างเต็มที่ อย่างสูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเอาทฤษฎีและแนวคิดเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ รวมถึงแบบสอบถามการประเมินจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่เน้นถึงปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน คือ ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจเป็นแนวทางในการประเมินและสร้างกรอบแนวคิดในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานที่ใช้ในงานวิจัย

จากการจำแนกองค์ประกอบและแบบของบรรยากาศ ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่า บรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเรื่องมิติบรรยากาศองค์การของ แนวคิดของ ลิเคิร์ท (Likert. 1976) ทั้ง 6 มิติ ซึ่งได้แก่การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การคำนึงถึงพนักงาน อำนาจและอิทธิพลในองค์การ วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน และแรงจูงใจ (ซึ่งผู้วิจัยได้แยกออกมาเป็นกรอบใหญ่ ว่าแรงจูงใจในการทำงาน) เป็นแนวทางในการประเมินบรรยากาศในการทำงานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านพบว่า การจูงใจเป็นความตั้งใจที่จะนำความพยายามของบุคคลไปสู่เป้าหมายขององค์การกล่าวได้ว่าเป้าหมายการจูงใจสมาชิกในองค์การ ก็คือ การจัดบรรยากาศให้ทำหยาการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปผู้จัดการจะจูงใจให้ใ้ผู้ใ้บังคับบัญชาปฏิบัติสิ่งต่างๆ ตามความคาดหวังที่สามารถจะสนองความพึงพอใจ แรงขับ และความอยากซึ่งจะเป็นแนวทางนำใ้ผู้ใ้บังคับบัญชาปฏิบัติไปในทิศทางที่เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดที่ 3. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย ยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นแนวทางในการประเมินและสร้างกรอบแนวคิดในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ซึ่งจะใ้ใ้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดเรื่องความต้องการความสำเร็จและปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland, 1965) ที่เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for Power) ซึ่งผู้วิจัยเน้นที่ความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานและความภาคภูมิใจในงานที่ใ้เป็นแนวทางในการประเมินและสร้างกรอบแนวคิดในเรื่องความสำเร็จในการทำงานในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ซึ่งจะใ้ใ้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้การวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานประจำที่ทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ทั้งหมดมีจำนวน 98 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล กรกฎาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำที่ทำงาน ที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีจำนวน 98 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสำมะโน (Census) โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกหรือข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549 : 158)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในองค์กร

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน 7 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้

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

ข้อมูลอ้างอิงจากแผนกทรัพยากรบุคคล ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ซึ่งพนักงานมีอายุตั้งแต่ 21-52 ปี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{52 - 21}{3} \\ &= 10 \text{ ปี} \end{aligned}$$

อายุ

1. 21-30 ปี
2. 31-40 ปี
3. มากกว่า 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11) คำนวณดังนี้

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

ข้อมูลอ้างอิงจากแผนกทรัพยากรบุคคล ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-70,000 บาท (รวม เซอร์วิส ชาร์จ ซึ่งเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 7,000บาท) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{70,000 - 10,000}{4} \\ &= 15,000 \text{ บาท}\end{aligned}$$

รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (รวม เซอร์วิส ชาร์จ)

1. 10,000 – 24,999 บาท
2. 25,000 – 39,999 บาท
3. 40,000 – 54,999 บาท
4. 55,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระดับตำแหน่ง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท นามบัญญัติ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 7 ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

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

ข้อมูลอ้างอิงจากแผนทรัพยากรบุคคล ศิริสาทร เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ซึ่งพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ต่ำกว่า 1 ปี จนถึง 12 ปี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงปีดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงปีของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{12-1}{5} \\ &= 2 \text{ ปี}\end{aligned}$$

ประสิทธิภาพการทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1-3 ปี
3. 4-6 ปี
4. 7-9 ปี
5. 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จในการทำงานจำนวน 18 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังต่อไปนี้ กลุ่มที่ได้แก่ ข้อ 1-6 กลุ่มเก่ง ได้แก่ ข้อ 7-11 กลุ่มสุข ได้แก่ ข้อ 13-18

การวัดคำถามเป็นแบบ Rating Scale แบบมาตรา ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของลิเคอร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) มีระดับการให้คะแนน 4 ระดับ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 คำถามเชิงบวก ได้แก่ข้อ 1 4 5 7 10 11 13 15 17

คะแนน	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
1	ตอบไม่จริง (บุคลิกภาพไม่ตรงกับตัวเอง)
2	ตอบจริงบางครั้ง (บุคลิกภาพตรงกับตัวเองบางครั้ง)
3	ตอบค่อนข้างจริง (บุคลิกภาพค่อนข้างตรงกับตัวเอง)
4	ตอบจริงมาก (บุคลิกภาพตรงกับตัวเองมาก)

สำหรับการเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข ของ พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ทางด้านบวก ดังนี้

คะแนน	บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์
3.26 – 4.00	ความฉลาดทางอารมณ์ดีมาก/เก่งมาก/สุขมาก
2.60– 3.25	ความฉลาดทางอารมณ์ค่อนข้างดี/ค่อนข้างเก่ง/ค่อนข้างสุข
1.76 – 2.50	ความฉลาดทางอารมณ์ค่อนข้างไม่ดี/ค่อนข้างไม่เก่ง/ค่อนข้างไม่สุข
1.00 – 1.75	ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ดีมาก/ไม่เก่งมาก/ไม่สุขมาก

กลุ่มที่ 2 คำถามเชิงลบ ได้แก่ข้อ 2 3 6 8 9 12 14 16 18

คะแนน	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
4	ตอบไม่จริง (บุคลิกภาพไม่ตรงกับตัวเอง)
3	ตอบจริงบางครั้ง (บุคลิกภาพตรงกับตัวเองบางครั้ง)
2	ตอบค่อนข้างจริง (บุคลิกภาพค่อนข้างตรงกับตัวเอง)
1	ตอบจริงมาก (บุคลิกภาพตรงกับตัวเองมาก)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุขของ พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ทางด้านลบ ดังนี้

คะแนน	บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์
3.26 – 4.00	ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ดีมาก/ไม่เก่งมาก/ไม่สุขมาก
2.60– 3.25	ความฉลาดทางอารมณ์ค่อนข้างไม่ดี/ค่อนข้างไม่เก่ง/ค่อนข้างไม่สุข
1.76 – 2.50	ความฉลาดทางอารมณ์ค่อนข้างดี/ค่อนข้างเก่ง/ค่อนข้างสุข
1.00 – 1.75	ความฉลาดทางอารมณ์ดีมาก/เก่งมาก/สุขมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน เป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน 5 คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน
5	จูงใจในการทำงานมากที่สุด
4	จูงใจในการทำงานมาก
3	จูงใจในการทำงานปานกลาง
2	จูงใจในการทำงานน้อย
1	จูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ดังนี้

คะแนน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านบรรยากาศในการทำงานในองค์กรของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน เป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน 5 คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับบรรยากาศในการทำงานในองค์กร
5	บรรยากาศดีมาก
4	บรรยากาศดี
3	บรรยากาศปานกลาง
2	บรรยากาศไม่ดี
1	บรรยากาศไม่ดีย่างมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับบรรยากาศในการทำงานในองค์กรของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ดังนี้

คะแนน	ระดับบรรยากาศในการทำงานในองค์กร
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นคำถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน 5 คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำเร็จในการทำงาน
5	มีความสำเร็จตรงกับด้านซ้ายมาก
4	มีความสำเร็จค่อนข้างด้านซ้าย
3	มีความสำเร็จปานกลาง
2	มีความสำเร็จค่อนข้างด้านขวา
1	มีความสำเร็จด้านขวามาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำเร็จในการทำงาน
4.21 – 5.00	สูงกว่าเป้าหมายมาก/ผลงานมากกว่าผู้อื่น/มีความภาคภูมิใจมาก
3.41 – 4.20	ค่อนข้างสูงกว่าเป้าหมาย/ผลงานค่อนข้างมากกว่าผู้อื่น/ค่อนข้างมีความภาคภูมิใจ
2.61 – 3.40	เป้าหมายความสำเร็จปานกลาง/ผลงานเมื่อเทียบกับผู้อื่นปานกลาง/ความภาคภูมิใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ค่อนข้างต่ำกว่าเป้าหมาย/ผลงานค่อนข้างน้อยกว่าผู้อื่น/ค่อนข้างไม่มีความภาคภูมิใจ
1.00 – 1.80	ต่ำกว่าเป้าหมายมาก/ผลงานน้อยกว่าผู้อื่น/มีความภาคภูมิใจน้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม แล้วขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องตรงกับความมุ่งหมายในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข ไปทดลองใช้ก่อน (Try-out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ชุด เพื่อหา ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัท (Cronbach alpha Coefficient) ซึ่งค่าแอลฟา (Alpha) ที่ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้าน บุคลิกภาพด้านอารมณ์เท่ากับ .683 ด้านแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ .719 ด้านบรรยากาศในการทำงานเท่ากับ .749
5. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง ก่อนนำออกไปใช้เก็บข้อมูลภาคสนาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมุ่ง ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
 - 1.3 ข้อมูลและประวัติศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านความ เห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยมี ขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้
 - 2.1 เตรียมแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์
 - 2.2 ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตจากทางบัณฑิตวิทยาลัยและ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด

4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่ สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาลงรหัส

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

3.1.1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

3.1.2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์กร ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.1. สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกันโดยใช้สถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน คือ เพศ และระดับตำแหน่ง และใช้ F-test ใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 3 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) ประสบการณ์การทำงาน

3.2.2. สมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายถึงความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์หาความสามารถในการทำนาย บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายถึง ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 หาร้อยละ ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยใช้สูตร (Percentage) (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$P = \frac{f}{N} 100$$

โดย

P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
n	แทน	ขนาดของประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (Mean) : $\bar{X}$ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\mu = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

โดย

μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
N	แทน	ขนาดของประชากร

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation S.D) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N^2}}$$

โดย

σ	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทน	ขนาดของประชากร

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 98-99)

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

โดย

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ และระดับตำแหน่ง

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sigma_p \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $N_1 + N_2 - 2$

โดยที่

μ_i	แทน	ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ i ; i = 1, 2
σ_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรรวมจากทั้ง 2 กลุ่ม
N_i	แทน	ขนาดประชากรที่ i

$$\sigma_p^2 \quad \text{แทน} \quad \frac{(N_1 - 1)\sigma_1^2 + (N_2 - 1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2}$$

$$\sigma_i^2 \quad \text{แทน} \quad \text{ค่าแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ } i; i = 1, 2$$

3.1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ = v

$$v = \frac{(\sigma_1^2/N_1 + \sigma_2^2/N_2)^2}{\frac{\sigma_1^2/N_1}{N_1 - 1} + \frac{\sigma_2^2/N_2}{N_2 - 1}}$$

โดยที่

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1
μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 2
σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากรที่ 1
σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากรที่ 2
N_1	แทน	ขนาดของประชากรที่ 1
N_2	แทน	ขนาดของประชากรที่ 2

3.2 F-test แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2544 : 135) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม Service Charge) ประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	N-k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$	
รวม	N-1	SS_t		

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

โดย

F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองของภายในกลุ่ม (Within groups sum of Square)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของประชากร
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มประชากร
(k-1)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (dfb) (Between degree of freedom)

(n-k)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (dfw) (Within degree of freedom)
-------	-----	--

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332 -333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; N-k} \sqrt{MSE[1/N_i + 1/N_j]}$$

$$\text{โดยที่} \quad = N_i \neq N_j$$

เมื่อ

$t_{1-\alpha/2; N-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ Distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)
N_i	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม i
N_j	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม j

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Brown-Forsythe

$$B = \frac{\sum N_i (\bar{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum (1 - N_i/N) \sigma_i^2}$$

3.3 สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวรวมกันมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม สมการถดถอยเชิงพหุคูณจะชี้ให้เห็นความสัมพันธ์เฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ทำให้สามารถใช้ความสัมพันธ์นี้พยากรณ์ตัวแปรตามได้ การวิเคราะห์นี้ได้นำไปใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยรูปแบบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Model)

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik} + \varepsilon_i, i = 1, 2, \dots, 3$$

โดยที่

$$X_{i1}, X_{i2}, \dots, X_{ik} \quad \text{แทน} \quad \text{ตัวแปรอิสระ}$$

$\hat{Y}$	แทน	ตัวแปรตาม
$\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_k$	แทน	พารามิเตอร์
ε_i	แทน	ความคลาดเคลื่อนของค่าสังเกตที่ i

ข้อสมมติของรูปแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ มีดังนี้

1. ค่า X_{ij} สำหรับตัวแปรอิสระแต่ละตัวเป็นค่าที่ทราบค่า นั่นคือ X_{ij} ไม่ใช่ตัวแปรสุ่ม โดยค่าของ X_{ij} และ ε_i จะไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือแสดงในรูปคณิตศาสตร์ได้ว่า

$$E((X_{ij}\varepsilon_j)) = 0$$

2. ความคลาดเคลื่อน ε_i เป็นตัวแปรสุ่มที่เป็นอิสระ มีการแจกแจงปกติที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ และความแปรปรวนเท่ากับ σ^2 หรือแสดงในรูปคณิตศาสตร์ได้กว่า

$$\begin{aligned} \varepsilon_i &\sim N(0, \sigma^2) \\ E(\varepsilon_i) &= 0 \\ E(\varepsilon_i^2) &= \sigma^2 \quad (i = 1, 2, 3, \dots, n) \end{aligned}$$

3. ความคลาดเคลื่อน ε_i ในแต่ละค่าสังเกตไม่มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น จากค่าสังเกตที่ i และค่าสังเกตที่ j จะได้ว่า

$$E(\varepsilon_i \varepsilon_j) = 0, \quad i \neq j$$

4. จำนวนค่าสังเกตจะต้องมีจำนวนมากกว่าจำนวนตัวแปรอิสระบวกด้วยหนึ่ง (ซึ่งเหมือนกับว่าค่าตัวแปรตาม Y เป็นสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่มีค่าเป็นหนึ่งเสมอ) จะได้ว่า

$$N > k + 1$$

5. ไม่มีความสัมพันธ์อย่างสมบูรณ์ระหว่างตัวแปร $X_1, X_2, \dots, X_k$ หรือไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างสมบูรณ์ (multicollinearity)

สำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์จะใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด โดยการประมาณค่า $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ซึ่งเป็นพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าของสมการถดถอย โดยใช้ข้อมูลตัวอย่าง ดังนี้

ให้สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของตัวอย่าง(หรือที่ประมาณ) ที่มีตัวแปรอิสระ k ตัว คือ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ

$\hat{Y}$	แทน	ค่าประมาณของค่าเฉลี่ยของ $\hat{Y}$ ซึ่งกำหนด $X_1, X_2, \dots, X_k$ มาให้ หรือ $\hat{Y}$ คือ ค่าประมาณค่าของ $\mu_y(X_1, X_2, \dots, X_k)$
b_0	แทน	ค่าพารามิเตอร์ของ β_0 ที่ได้จากการวิเคราะห์
b_k	แทน	ค่าพารามิเตอร์ของ β_k ที่ได้จากการวิเคราะห์

ค่าที่ใช้วัดความสามารถของการพยากรณ์ในตัวแปรตามทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรอิสระ จะใช้สัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R^2) คือ สัดส่วนความแปรผันทั้งหมดของ Y ที่อธิบายโดยความแปรผันในตัวแปรอิสระ $X_1, X_2, \dots, X_k$ ค่า R^2 อยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรตาม Y และตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการถดถอยแล้ว $R^2 = 0$ ถ้าสมการถดถอยที่ประมาณได้เหมาะสมกับข้อมูลอย่างสมบูรณ์ และสามารถใช้ประมาณหรือพยากรณ์ค่า Y ได้ถูกต้องโดยแท้แล้ว $R^2 = 1$

โดยทั่วไป R^2 จะสูงขึ้นเมื่อมีตัวแปรอิสระเพิ่มเข้ามาในสมการถดถอยพหุคูณ เหตุผลคือ เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในสมการถดถอยค่า SST ไม่เปลี่ยนแปลง แต่โดยทั่วไป SSR จะสูง และ SSE จะต่ำลง ดังนั้น R^2 จะมีค่าสูงขึ้น การเพิ่มตัวแปรอิสระอาจไม่ช่วยให้มีนัยสำคัญที่จะอธิบาย ตัวแปร Y สำหรับจุดประสงค์ของการเพิ่มตัวแปรอิสระในสมการถดถอยมีรูปแบบเลวลงแทนที่จะดีขึ้น ดังนั้น จึงพบว่าการเลือกรูปแบบที่มีค่า R^2 ต่ำกว่าเล็กน้อยอาจได้รูปแบบที่ดีกว่า

เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวนี้อาจใช้ Adjusted R^2 เป็นค่าวัดว่ารูปแบบเหมาะสมกับข้อมูลอย่างไร โดยการนำองศาแห่งความเป็นอิสระมาพิจารณาด้วย คำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - \frac{(SSE)/(n - k - 1)}{(SST)/(n - 1)}$$

เมื่อ n ใหญ่ ค่า R^2 จะใกล้เคียงกับค่า Adjusted R^2 ค่า Adjust R^2 อาจลดลงเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในสมการถดถอย ทั้งนี้ เพราะแม้ว่า SSE จะลดลงเสมอ แต่การลดลงอาจชดเชยด้วยองศาแห่งความเป็นอิสระ ($n-k-1$)

โดยที่ SST หรือ total sum of squared deviation คือ ผลรวมของค่าความแตกต่างระหว่างค่า Y ที่เป็นจริงกับค่า Y เฉลี่ยยกกำลังสอง ซึ่ง SST ถูกแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วน 1 SSR หรือ sum of squared due to regression คือ ผลรวมของค่าความแตกต่างระหว่างค่า Y ที่ได้จากการพยากรณ์ กับค่า Y เฉลี่ยยกกำลังสอง

ส่วนที่ 2 SSE หรือ sum of squares of residuals หรือ deviation due to error คือ ผลรวมของค่าความแตกต่างระหว่างค่า Y ที่เป็นจริง กับค่า Y ที่ได้จากการพยากรณ์ยกกำลังสอง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\sum (Y_i - \bar{Y})^2 = \sum (\hat{Y}_j - \bar{Y})^2 + \sum (Y_j - \hat{Y}_j)^2$$

$$SST = SSR + SSE$$

SST มีองศาแห่งความเป็นอิสระเท่ากับ $n-1$; SSR มีองศาแห่งความเป็นอิสระ เท่ากับ k ; SSE มีองศาแห่งความเป็นอิสระ เท่ากับ $n-k-1$ และส่วนแบ่งขององศาแห่งความเป็นอิสระ เป็นดังนี้

$$(n-1) = (k) + (n-k-1)$$

สำหรับค่าที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่เหลือมีค่าคงที่ จะใช้การแจกแจงแบบ t จะทำให้ได้ b_j ที่มีการแจกแจงแบบ t ที่มีองศาแห่งความเป็นอิสระเท่ากับ $n-k-1$ ดังนี้

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}}, \quad j = 0, 1, 2, \dots, k$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติของการแจกแจงแบบ t
b_j	แทน	ค่าพยากรณ์ของ β_j ที่ได้จากการวิเคราะห์
β_j	แทน	ค่า β_j ที่กำหนดในการทดสอบสมมติฐาน
S_{b_j}	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ b_j

นอกจากนี้ เมื่อมีตัวแปรอิสระหลายตัวในสมการถดถอย จะสามารถทดสอบความมีนัยสำคัญทั้งหมดของความสัมพันธ์ของการถดถอยพหุคูณ หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม Y และเซตของตัวแปรอิสระ $X_1, X_2, \dots, X_k$ ทุกตัวรวมกันได้โดยมีสถิติสำหรับการทดสอบคือ

$$F = \frac{MSR}{MSE}$$

เมื่อ

F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MSR	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนจากการถดถอย
MSE	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนจากความคลาดเคลื่อน

สถิติดังกล่าว จะสามารถอธิบายตัวแปรอิสระ X_j อย่างน้อยหนึ่งตัวว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y หรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยคือ สมการถดถอยที่ประมาณได้มีประโยชน์ต่อการพยากรณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ และนำผลที่ได้มาประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

μ	แทน	คะแนนเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนพนักงานศิริสาทร เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์
t	แทน	ค่าการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ
p, Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
B	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวพยากรณ์
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน
R ²	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงซ้อน
Std.Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ความถดถอย
Std.Error of Estimate	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่า
Adjusted R Square	แทน	ค่า R ² ที่ได้ปรับแล้ว
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
b	แทน	ค่าความลาดชันของการพยากรณ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	42.9
หญิง	56	57.1
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุดคือ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

2. อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	58	59.2
31 – 40 ปี	34	34.7
41 ปีขึ้นไป	6	6.1
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

3. สถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	57	58.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน	34	34.7
หย่าร้าง / หม้าย	7	7.1
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 3 แสดงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวนมากที่สุด คือ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ สถานภาพหย่าร้าง / หม้าย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

4. การศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาของพนักงาน

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	13	13.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	24	24.5
อนุปริญญา / ปวส	16	16.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	45	45.9
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 4 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวนมากที่สุด คือ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อนุปริญญา / ปวส มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16. และ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 - 24,999 บาท	87	88.8
25,000 – 39,999 บาท	8	8.2
40,000 – 54,999 บาท	3	3.0
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 6 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 24,999 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 87 คิดเป็นร้อยละ 88.8 รายได้อยู่ระหว่าง 25,000 – 39,999 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และรายได้อยู่ระหว่าง 40,000 – 54,999 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

6. ระดับตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละระดับตำแหน่งงานของพนักงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับหัวหน้างาน	20	20.4
ระดับพนักงานปฏิบัติการ	78	79.6
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 6 แสดงระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวนมากที่สุด คือ 78 คิดเป็นร้อยละ 79.6 ระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

7. ประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละประสบการณ์การทำงานของพนักงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	10.2
1-3 ปี	36	36.7
4-6 ปี	34	34.7
7-9 ปี	4	4.1
10 ปีขึ้นไป	14	14.3
รวม	98	100.0

จากข้อมูลตาราง 7 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และประสบการณ์การทำงาน 7 - 9 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

เนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน นั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่มและแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ใหม่ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	58	59.2
31 ปีขึ้นไป	40	40.8
รวม	98	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	57	58.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง	41	41.8
รวม	98	100.0
3. รายได้		
10,000 - 24,999 บาท	87	88.8
25,000 บาท ขึ้นไป	11	11.2
	98	100.0
4. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	10	10.2
1-3 ปี	36	36.7
4-6 ปี	34	34.7
7 ปีขึ้นไป	18	18.4
รวม	98	100.0

จากตาราง 8 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 98 คน

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ สมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / หม้าย มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 24,999 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 87 คิดเป็นร้อยละ 88.8 รายได้อยู่ระหว่าง 25,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ประสบการณ์การทำงาน 7 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์	μ	σ	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
1. บุคลิกภาพด้านดี	3.08	0.42	ค่อนข้างดี
2. บุคลิกภาพด้านเก่ง	2.98	0.49	ค่อนข้างดี
3. บุคลิกภาพด้านสุข	3.16	0.39	ค่อนข้างดี
ผลรวมด้านบุคลิกภาพ	3.08	0.34	ค่อนข้างดี

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลิกภาพด้านดี อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 บุคลิกภาพด้านเก่ง อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 บุคลิกภาพด้านสุข อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	μ	σ	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
1. เมื่อโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ถึงอารมณ์นั้น	2.85	0.82	ค่อนข้างดี
2. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	3.00	0.84	ค่อนข้างดี

3. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด	3.32	0.74	ดีมาก
4. ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน	2.61	0.82	ค่อนข้างดี
5. เมื่อทำผิด ฉันสามารถกล่าวคำขอโทษได้	3.39	0.83	ดีมาก
6. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก	3.32	0.82	ดีมาก
ผลรวมด้านบุคลิกภาพด้านดี	3.08	0.42	ค่อนข้างดี

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าบุคลิกภาพความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพดีมาก คือ ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำขอโทษได้ และฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 3.39 และ 3.32 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพค่อนข้างดี คือ เมื่อโกรธหรือไม่สบายใจฉันรับรู้ถึงอารมณ์นั้น ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย และฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 3.00 และ 2.61 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง	μ	σ	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
1. แม้เป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้	2.94	0.78	ค่อนข้างดี
2. เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ	2.85	0.85	ค่อนข้างดี
3. ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	2.97	0.88	ค่อนข้างดี
4. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหรือหลัง	3.05	0.79	ค่อนข้างดี
5. ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย	3.11	0.85	ดีมาก
6. เป็นการยากที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้ฉันจะมีเหตุผลเพียงพอ	2.72	0.91	ค่อนข้างดี
ผลรวมด้านบุคลิกภาพด้านเก่ง	2.98	0.49	ค่อนข้างดี

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าบุคลิกภาพความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพดีมาก คือ ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพค่อนข้างดี คือ แม้เป็นงานยากฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้ เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

ฉันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหรือหลัง และเป็นการยากที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้ฉันจะมีเหตุผลเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 2.85 2.97 3.05 และ 2.72 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข	μ	σ	ระดับความฉลาดทางอารมณ์
1. ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด	3.00	0.81	ค่อนข้างดี
2. ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น	3.35	0.68	ดีมาก
3. ทุกปัญหาไม่มีทางออกเสมอ	3.36	0.76	ดีมาก
4. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน	3.46	0.68	ดีมาก
5. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลาย	3.17	0.80	ดีมาก
6. ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็กน้อยๆ เสมอ	3.03	0.88	ค่อนข้างดี
ผลรวมด้านบุคลิกภาพด้านสุข	3.16	0.39	ค่อนข้างดี

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์พบว่าบุคลิกภาพความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพดีมาก คือ ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น ทุกปัญหาไม่มีทางออกเสมอ ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน และเมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันมีวิธีผ่อนคลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.36 3.46 และ 3.17 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับบุคลิกภาพค่อนข้างดี คือ ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด และฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็กน้อยๆ เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจ	μ	σ	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.46	0.92	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.70	0.77	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.82	มาก

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.36	0.88	ปานกลาง
5. ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.65	0.88	ปานกลาง
ผลรวมด้านแรงจูงใจ	3.40	0.59	มาก

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แรงจูงใจด้านยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจด้านลักษณะงาน	μ	σ	ระดับ แรงจูงใจ
1. ลักษณะงานที่ทำ (ท้าทาย-จำเจ)	3.29	1.15	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย (เหมาะสม-ไม่เหมาะสม)	3.63	1.01	มาก
ผลรวมด้านแรงจูงใจด้านลักษณะงาน	3.46	0.92	มาก

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แรงจูงใจด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ	μ	σ	ระดับ แรงจูงใจ
1 การยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน (ได้รับการยอมรับ-ไม่ได้รับการยอมรับ)	4.00	0.81	มาก

2	การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานในแผนก (ได้รับการยอมรับ-ไม่ได้รับการยอมรับ)	4.01	0.73	มาก
3	การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานต่างแผนก (ได้รับการยอมรับ-ไม่ได้รับการยอมรับ)	3.87	0.89	มาก
ผลรวมด้านแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ		3.70	0.77	มาก

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้าน การยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานในแผนก และการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานต่างแผนก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 4.01 และ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงาน
ศิริสัทธ เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับ แรงจูงใจ
1. การจัดแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงาน (เข้าใจดี-ซับซ้อน)	3.87	0.92	มาก
2. การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ชัดเจน-คลุมเครือ)	4.12	0.83	มาก
3. การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ (มีอิสระ-ขาดอิสระ)	3.85	1.02	มาก
ผลรวมด้านแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.82	มาก

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านการจัดแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงาน การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 4.00 และ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	μ	σ	ระดับแรงจูงใจ
1. เงินเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) (เพียงพอ-ต้องการเพิ่ม)	3.16	1.31	ปานกลาง
2. สวัสดิการต่างๆ (ดี-ควรปรับปรุง)	3.92	1.01	มาก
3. อัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี (พอใจ-น้อยเกินไป)	3.02	1.24	ปานกลาง
4. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างาน (ยุติธรรม-ไม่ยุติธรรม)	3.44	1.05	มาก
ผลรวมด้านแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.36	0.88	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านเงินเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) อัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และ 3.02 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจด้านสวัสดิการต่างๆ และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.02 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้า	μ	σ	ระดับแรงจูงใจ
1 โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง (มีสูงมาก-ไม่มีเลย)	2.49	1.06	ปานกลาง
2 การอบรมเพิ่มพูนความรู้ (สม่ำเสมอ-ไม่เคยเลย)	3.28	1.08	ปานกลาง
3 การหมุนเวียนเรียนรู้งานต่างแผนก (เป็นประจำ-ไม่เคยเลย)	2.18	1.35	น้อย
ผลรวมด้านแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้า	2.65	0.88	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แรงจูงใจด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง และการอบรมเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และ 3.28 ตามลำดับ ส่วน แรงจูงใจด้านการหมุนเวียนเรียนรู้งานต่างแผนก อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บรรยากาศในการทำงาน	μ	σ	ระดับ บรรยากาศ
1. ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.49	0.92	ดี
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น	3.49	1.06	ดี
3. ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร	3.92	0.69	ดี
4. ด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร	3.60	0.88	ดี
ผลรวมด้านบรรยากาศการทำงาน	3.63	0.68	ดี

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศ พบว่า บรรยากาศในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรยากาศด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 บรรยากาศด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 บรรยากาศด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และบรรยากาศด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บรรยากาศในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	μ	σ	ระดับ บรรยากาศ
1.การรับรู้ข่าวสารภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ (รวดเร็ว-ล่าช้า)	3.47	1.11	ดี
2.ประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล (ถูกต้อง-ผิดพลาด)	3.52	1.03	ดี
ผลรวมด้านบรรยากาศการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	3.49	0.92	ดี

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศ พบว่าบรรยากาศในการทำงานโดยภาพรวมด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ข่าวสารภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ และประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บรรยากาศในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและ แสดงความคิดเห็น	μ	σ	ระดับ บรรยากาศ
1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน (มาก-น้อย)	3.43	1.15	ดี
2 มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น (เปิดโอกาส-ไม่เปิดโอกาส)	3.56	1.10	ดี
ผลรวมด้านบรรยากาศการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น	3.49	1.06	ดี

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศ พบว่าบรรยากาศในการทำงานโดยภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.56 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บรรยากาศในการทำงานด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร	μ	σ	ระดับ บรรยากาศ
1 ความสามัคคีภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ (มาก-น้อย)	3.66	1.00	ดี
2 ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน (เป็นกันเอง-ตึงเครียด)	3.93	0.97	ดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (สนิทสนม-ห่างเหิน)	4.16	0.78	ดี
ผลรวมด้านบรรยากาศการทำงานด้านอำนาจและอิทธิพลใน องค์กร	3.92	0.69	ดี

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศ พบว่าบรรยากาศในการทำงานโดยภาพรวมด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามัคคีภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.93 และ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบรรยากาศด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กรในองค์กรของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

บรรยากาศในการทำงานด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร	μ	σ	ระดับ บรรยากาศ
1 อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (เพียงพอ-ขาดแคลน)	3.47	1.05	ดี
2.ระบบคอมพิวเตอร์ในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ (ทันสมัย-ล้าสมัย)	3.73	1.01	ดี
ผลรวมด้านบรรยากาศการทำงานด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร	3.60	0.88	ดี

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการระดับบรรยากาศ พบว่าบรรยากาศในการทำงานโดยภาพรวมด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และระบบคอมพิวเตอร์ในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ความสำเร็จในการทำงาน	μ	σ	ระดับ ความสำเร็จ
1. ผลสำเร็จของการทำงานของตัวเอง (สูงกว่าเป้าหมาย-ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3.98	0.64	ค่อนข้างสูง กว่าเป้าหมาย
2. ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น (มากกว่า-น้อยกว่า)	3.78	0.74	ค่อนข้าง มากกว่าผู้อื่น
3. ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ (มีความภูมิใจ-ไม่มีความภูมิใจ)	4.37	0.62	มีความภูมิใจ มาก
ผลรวมด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.04	0.66	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จ พบว่า ความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลสำเร็จของ การทำงานของตัวเอง อยู่ในระดับค่อนข้างสูงกว่าเป้าหมายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับ ผู้อื่น อยู่ในระดับค่อนข้างมากกว่าผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับภูมิใจ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

โดยใช้สถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) และระดับตำแหน่ง โดยใช้ T-test และใช้สถิติ F-test (One - WAY ANOVA) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน(รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของเพศมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	เพศ	Levene's Test for Equality of Variances		μ	σ	t	df	p
		F	Sig.					
Equal variances assumed	ชาย	.200	.65	4.0238	.47934	-.336	96	.737
Equal variances not assumed	หญิง			4.0536	.39582	-.327	78.377	.744

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่าความน่าจะเป็น (p) .737 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุแตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	อายุ	Levene's Test for Equality of Variances		μ	σ	t	df	p
		F	Sig.					
Equal variances assumed	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 30 ปี	2.532	.115	4.0517	.35211	.300	96	.765
Equal variances not assumed	31 – 40 ปี			4.0536	.39582	.279	62.361	.781

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่า พนักงานอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31 – 40 ปี ของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่าความน่าจะเป็น (p) .765 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีอายุแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุแตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของสถานภาพมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา ความสำเร็จในการ ทำงานของพนักงานศิริ สาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances						
				μ	σ	t	df	p
		F	Sig.					
Equal variances assumed	โสด	.001	.982	3.68	.581	-1.122	96	.265
Equal variances not assumed	สมรส / อยู่ ด้วยกัน/ หม้าย / อย่างร้าง			3.80	.522	-1.194	80.036	.236

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่า พนักงานสถานภาพ

โสด และ สมรส / หม้าย / หย่าร้าง อยู่ด้วยกันของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่าความน่าจะเป็น (p) .265 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	.106	3	94	.956

จากตาราง 28 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่า p เท่ากับ 0.956 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test (ANOVA)

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	ระหว่างกลุ่ม	.152	3	.051	.265	.850
	ภายในกลุ่ม	17.907	94	.191		
	รวม	18.059	97			

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .850 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับรายได้แตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของระดับรายได้มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา ความสำเร็จในการ ทำงานของพนักงานศิริ สาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	ระดับ รายได้ต่อ เดือน	Levene's Test for Equality of Variances						
				μ	σ	t	df	p
		F	Sig.					
Equal variances assumed	10,000 - 24,999 บาท	.022	.882	4.0153	.43701	-1.660	96	.100
Equal variances not assumed	25,000 บาท ขึ้น ไป			4.2424	.33635	-2.033	14.647	.061

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000-24,999 บาท และ 25,000 บาท ขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (p) .100 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ของระดับตำแหน่งงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test						
ความสำเร็จในการ	ระดับ	for Equality of						
ทำงานของพนักงานศิริ	ตำแหน่ง	Variances		μ	σ	t	df	p
สาทร เซอร์วิส	งาน	F	Sig.					
อพาร์ทเมนต์								
Equal variances assumed	ระดับ	.392	.533	4.0667	.45370	.299	96	.766
	ปฏิบัติงาน							
Equal variances not assumed	ระดับ			4.0342	.42839			
	หัวหน้า					.289	28.315	.775
	งาน							

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติงานและระดับหัวหน้างานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่าความน่าจะเป็น (p) .766 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7

พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	.104	3	94	.958

จากตาราง 32 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีค่า p เท่ากับ 0.958 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้สถิติ F-test (ANOVA)

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	ระหว่างกลุ่ม	.159	3	.053	.278	.841
	ภายในกลุ่ม	17.900	94	.190		
	รวม	18.059	97			

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .841 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

สมมติฐานข้อที่ 2.1 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_0 : บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ไม่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_1 : บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise Regression เพื่อวิเคราะห์หาความสำคัญและระดับอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตัวแปรพยากรณ์	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.211	.259		12.376*	.000
บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	.278	.086	.314	3.239*	.002
	r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F
	.314 (a)	.099	.089	.4118	10.491*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 8.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีตัวแปรอื่นที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร อีกร้อยละ 91.1 ดังสมการ

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ = .321 + .278 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง Adjusted R² = .089, r = .314, F = 10.491, Sig = 0.002
--

จากสมการจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 แรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_0 : แรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_1 : แรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise Regression เพื่อวิเคราะห์หาความสำคัญและระดับอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร แรงจูงใจในการทำงาน ที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตัวแปรพยากรณ์	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่	3.474	.206		16.865*	.000	
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ	.153	.054	.276	2.814*	.006	
	r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
	.276 (a)	.076	.067	.4168	7.916*	.006

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 6.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีตัวแปรอื่นที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร อีกร้อยละ 93.3 ดังสมการ

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ = $3.474 + .153$ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ

Adjusted R² = .067, r = .276, F = 7.916, Sig = 0.006

จากสมการจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ด้านบรรยากาศในองค์กร สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_0 : ด้านบรรยากาศในองค์กร ไม่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

H_1 : ด้านบรรยากาศในองค์กร สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise Regression เพื่อวิเคราะห์หาความสำคัญและระดับอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ด้านบรรยากาศในองค์กร ที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ตัวแปรพยากรณ์	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.978	.234		12.706*	.000
บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น	.194	.062	.311	3.118*	.002
บรรยากาศในองค์กร ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร	.086	.041	.212	2.124*	.036
	r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F
	.438 (b)	.192	.175	.3919	11.288*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 17.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีตัวแปรอื่นที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร อีกร้อยละ 82.5 ดังสมการ

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ = 2.978 + .194 บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น+ .086 บรรยากาศในองค์กร ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร

Adjusted R² = .175, r = .438, F = 11.288, Sig = 0.000

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยาภาสในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นและ บรรยาภาสในองค์กร ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในทิศทางเดียวกัน

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมและแนวโน้มการลงทุน	ผลการทดสอบ
1.1 เพศ	พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 อายุ	พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 สถานภาพสมรส	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษา	พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 รายได้	พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 ระดับตำแหน่งงาน	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน	พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.1 ด้านบุคลิกภาพทางอารมณ์	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยด้านเก่ง สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ถึงร้อยละ 8.9	เป็นไปตามสมมติฐาน

	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	
2.2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยด้านการยอมรับนับถือ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ถึงร้อยละ 6.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถพยากรณ์ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ถึงร้อยละ 17.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ เพื่อให้ผู้บริหารจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยภายนอกและภายในที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขด้านการจัดการองค์กร และการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวมเซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
2. เพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของงานวิจัยเป็นแนวทางทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปวางแผน ปรับปรุง แก้ไขด้านการจัดการองค์กร และการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และนำพาพนักงานและองค์กรไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน
2. สามารถนำผลการวิจัยไปขยายขอบเขตความรู้ หรือศึกษาต่อ เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์และองค์กรอื่นต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

3.1.1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์กร ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.1. สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกันโดยใช้สถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม Service Charge) และระดับตำแหน่ง และใช้ F-test ใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 3 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

3.2.2. สมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายถึงความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์หาความสามารถในการทำนาย บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานสามารถทำนายถึงความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 โดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ซึ่งมีระดับการศึกษาสูงสุดที่ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีจำนวนมากที่สุด คือ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานที่ 1-3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 เป็นพนักงานปฏิบัติงาน มีจำนวนมากที่สุดคือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 มีระดับรายได้เฉลี่ยส่วนมากอยู่ที่ 10,000-24,999 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 87 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 และส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด มีจำนวนมากที่สุด คือ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2

ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีด้าน ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำขอโทษได้ และฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีด้าน เมื่อโกรธหรือไม่สบายใจฉันรับรู้ถึงอารมณ์นั้น ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย และฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน อยู่ในระดับค่อนข้างดี

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งด้าน ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก ส่วนบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งด้าน แม้เป็นงานยากฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้ เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหรือหลัง และเป็นการยากที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้ฉันจะมีเหตุผลเพียงพอ อยู่ในระดับค่อนข้างดี

บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขด้าน ฉันรู้สึกดียกกว่าผู้อื่น ทุกปัญหามีทางออกเสมอ ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน และเมื่อรู้สึกไม่สบายใจฉันมีวิธีผ่อนคลาย อยู่ในระดับดีมาก ส่วนบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขด้าน ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด และฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็กน้อยๆ เสมอ อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยแรงจูงใจด้านยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานในแผนก และการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานต่างแผนก อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านการจัดแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงาน การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านเงินเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) อัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน แรงจูงใจด้านสวัสดิการต่างๆ และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง และ การอบรมเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแรงจูงใจด้านการหมุนเวียนเรียนรู้งานต่างแผนก อยู่ในระดับน้อย

ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร

บรรยากาศในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

บรรยากาศด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ข่าวสารภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ และประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล อยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน

บรรยากาศด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน

บรรยากาศด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามัคคีภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน

บรรยากาศด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และระบบคอมพิวเตอร์ในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ อยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง และผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับภูมิใจมาก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

สมมติฐานข้อที่ 2.1 บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 8.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 3.239 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนาย ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

สมมติฐานข้อที่ 2.2 แรงจูงใจในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 6.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 2.814 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนาย ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ด้านบรรยากาศในองค์กร สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้ร้อยละ 17.5 และ 14.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรบรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร เท่ากับ 2.124 และ 3.118 ตามลำดับ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนาย ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยตัวแปรนี้มีอิทธิพลในทางบวก

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่ต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งในกรณีของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ พบว่า

1.1 พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนโยบายและระบบการบริหารงานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่มีการกีดกันหรือสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในการทำงานระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ซึ่งการประเมินผลงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน หรือการเพิ่มโบนัสพิเศษให้เป็นรายบุคคลจะพิจารณาถึงผลของงาน ความประพฤติ ความสามารถที่แต่ละบุคคลทำมาตลอดทั้งปี โดยที่ไม่ได้นำเอาความแตกต่างระหว่างเพศชายเพศหญิงมาเป็นปัจจัยในการประเมินผลงานของพนักงาน

1.2 พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าพนักงานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์มี 2 กลุ่มคือช่วงอายุระหว่าง 21-31 ปี โดยจะมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ 2 คืออายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่มีสภาพภาพสดใส และมีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-3 ปีและ 4-6 ปี เนื่องจากธุรกิจของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์เป็นธุรกิจการให้บริการเหมือนกับโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารจึงให้การสนับสนุนและให้โอกาสทั้งแก่พนักงานที่เพิ่งจบ

การศึกษาใหม่ที่มีไฟและความสดในการทำงาน และให้ความสนใจกับพนักงานคนเก่าที่มีอายุมากและมีประสบการณ์การทำงานมาก หรือรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปที่มีประสบการณ์มาจากที่อื่น ทั้งโสด หม้าย หย่า หรือแต่งงานแล้วได้เข้ามาร่วมทำงานกับองค์กร แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารต้องการจากพนักงานทุกคนคือ การมีใจรัก การบริการ (serviced-mind) และมีทัศนคติในการทำงานที่ดี (good attitude) เนื่องจากศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่เป็นธุรกิจการบริการจะเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแขกที่เข้าพักหรือที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นจึงไม่ได้พิจารณาถึงอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาความสามารถและความสำเร็จในตัวพนักงานแต่ละคน

1.3 พนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รวม เซอร์วิส ชาร์จ) ระดับตำแหน่งต่างกัน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าระดับการศึกษาระหว่างพนักงานระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับพนักงานที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และความแตกต่างของระดับตำแหน่งระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้า จะส่งผลให้ฐานเงินเดือนที่ได้รับต่างกัน แต่เซอร์วิส ชาร์จ ที่คิดอยู่ที่ 10% จากราคาห้องพักและรายได้ส่วนอื่นๆในศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ พนักงานทุกคนจะได้เท่ากันหมด ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มที่ พนักงานที่ประจำอยู่ทุกๆจุดการทำงานทั้งในส่วนที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขก หรือในส่วนที่สนับสนุนการทำงานของส่วนแรก (back office) จึงต้องทำงานเป็นทีม ไม่มีเรื่องของระดับการศึกษา หรือฐานรายได้ที่ไม่เท่ากัน หรือแม้แต่ระดับตำแหน่งเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งนโยบายของผู้บริหารที่ยึดกับพนักงานทุกคนไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้า อยู่เสมอว่า หากแขกพึงพอใจในการให้บริการ ก็จะกลับมาใช้บริการอีก และจะมีการบอกปากต่อปาก ซึ่งถ้ารายได้ในแต่ละเดือนยิ่งมากเท่าไร เซอร์วิส ชาร์จที่ทุกคนจะได้รับก็จะมากขึ้นตามไปด้วย เหล่านี้ล้วนทำให้พนักงานในทุกระดับการศึกษา ทุกระดับตำแหน่งต่างกันที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความสามัคคีมีแนวคิดในด้านความสำเร็จในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

2. บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี เก่ง สุข สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ พบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่งสามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานมีบุคลิกภาพด้านอารมณ์ด้านเก่งมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำในทิศทางที่มากขึ้นตามไปด้วย ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่ว่าในปัจจุบัน การเป็นคนที่มี IQ หรือความฉลาดทางเชาว์ปัญญา เพียงอย่างเดียว ไม่อาจจะทำให้เราทุกคนประสบความสำเร็จในชีวิตการงานและชีวิตส่วนตัวได้ ต้องมี EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนสนับสนุน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญกว่า IQ ด้วย และกรมสุขภาพจิตได้ให้คำจำกัดความต่อบุคลิกภาพทางอารมณ์ด้านเก่ง ว่าหมายถึง การที่คนมีความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี จากที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นว่าธุรกิจของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์เป็นธุรกิจการให้บริการเหมือนกับโรงแรม ดังนั้นหากพนักงานมีบุคลิกภาพทางอารมณ์ด้านเก่งมากขึ้น นอกจากจะส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จของตัวพนักงานเอง จะส่งผลต่อธุรกิจโดยรวมขององค์กรเช่นกัน เนื่องจาก เมื่อพนักงานรู้จักแก้ปัญหา รู้จักตนเองและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคนอื่นซึ่งนอกจากจะหมายถึงเพื่อนร่วมงานแล้ว ยังหมายถึงแขกที่เข้ามาใช้บริการเช่นเดียวกัน และจากผลการวิจัย ปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ได้ร้อย

ละ 8.9 แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาวิจัยต่อไป

3. แรงจูงใจในการทำงาน สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยผู้วิจัยศึกษาแรงจูงใจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจด้านลักษณะงาน แรงจูงใจด้านยอมรับนับถือ แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงานในแผนก และจากผู้ร่วมงานต่างแผนก สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานได้รับการยอมรับมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำในทิศทางที่มากขึ้นตามไปด้วย ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจูงใจนี้ คือ การยอมรับนับถือ ซึ่งหากพนักงานมีความรู้สึกเป็นที่ยอมรับของทุกคน ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จต่อตัวเองและองค์กรได้ในที่สุด ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ได้ร้อยละ 6.7 แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาวิจัยต่อไป

4. บรรยากาศในองค์กร สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ โดยผู้วิจัยศึกษาแรงจูงใจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร และด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร พบว่า บรรยากาศในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น และด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งมีบรรยากาศในองค์กรที่ส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น และส่งเสริมด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำในทิศทางที่มากขึ้นตามไปด้วย ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดมิติบรรยากาศองค์การของ แนวคิดของ ลิเคิร์ท ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ เนื่องจากบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยภายนอกประการหนึ่งที่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ในกรณีของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงความสามัคคีภายในองค์กร และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทำงานได้อย่างเต็มใจ และสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายทำนายปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ได้ร้อยละ 17.5 และ 14.5 ตามลำดับแสดงว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ควรมีการศึกษาวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์กรควรรักษาและส่งเสริมระบบการบริหารงานของศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ที่ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาความสำเร็จ และความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานแต่ละคน โดยผู้บริหารจะพิจารณาถึงผลของการทำงาน ความสามารถและความประพฤติของพนักงานแต่ละคนมาเป็นเกณฑ์ในการใช้ปรับขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งปลายปี เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ไม่ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแต่ละคน

2. ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ควรมีแบบสอบถามทางอารมณ์ในการรับคนเข้าทำงาน หรือทดสอบพนักงานที่ทำงานอยู่ทุกปี ในการตรวจสอบสภาพจิตใจ เพื่อหาทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ถึงแม้ว่าจากการวิจัยจะพบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส ในแต่ละด้านไม่ว่าจะเป็นด้าน ดี เก่ง สุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีอยู่แล้วก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบัน นักวิจัยต่างยืนยันชัดเจนว่าเราจำเป็นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับต่อความสำเร็จในชีวิต เช่น การเรียนหรือการทำงานเพียง 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่เหลือเป็นปัจจัยด้านอื่นๆซึ่งรวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งทุกคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เรียนรู้พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ได้ตลอดเวลา ซึ่งตรงกันข้ามกับเชาวน์ปัญญาที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ยาก

นอกจากนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญของบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง เนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งสามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานมีบุคลิกภาพด้านอารมณ์ด้านเก่งมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย

3. ในด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม รวมถึงมีการให้การอบรม ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ และให้โอกาสในการหมุนเวียนเรียนรู้งานตามแผนก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อผลสำเร็จขององค์กรและต่อพนักงาน โดยตระหนักว่า ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กถึงแม้ว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า จะเป็นปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งถึงแม้ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจและความสำเร็จในการทำงานก็ตาม แต่ถ้าผู้บริหารสามารถป้องกันไม่ให้ปัจจัยเหล่านี้เกิดขึ้นหรือสูงขึ้น ก็ทำให้สามารถกระตุ้นความพึงพอใจของพนักงานให้เกิดขึ้นด้วยปัจจัยการจูงใจได้โดยง่าย และนำไปสู่ความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์กรได้ในที่สุด

นอกจากนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงานในแผนก และจากผู้ร่วมงานต่างแผนก สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานได้รับการยอมรับมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย

4. ทางองค์กรควรรักษาและส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานภายในศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ไว้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานแก่ทุกฝ่าย โดยผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆให้มากที่สุด ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานด้วยตนเองโดยเน้นถึงการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ชัดเจนและโปร่งใส รวมถึงมีการจัดระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานให้กับพนักงานอย่างครบครัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ในแต่ละด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรโดยรวม และด้านวิทยาการที่ใช้ในองค์กร เหล่านี้ถือเป็นจุดเด่นของ ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ที่ทำให้พนักงานทุกคนมีแนวโน้มที่พึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ในทุกด้าน

นอกจากนี้ ผู้บริหารควรคำนึงถึงบรรยากาศในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น และด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรเช่นกัน เนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่า บรรยากาศในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น และด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยังมีบรรยากาศในองค์กรที่ส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น และส่งเสริมด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กรมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานองค์กรอื่นด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็น คู่แข่งหรือองค์กรที่ทำธุรกิจคล้ายกัน เช่น โรงแรม เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และนำมาเปรียบเทียบ แก้ไข เป็นแนวทางให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นต่อไป
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยรับข้อเสนอจากพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสำเร็จในการทำงานขององค์กรในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2544). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- จรัสรัตน์ พันธิวนันท์. (2548). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัท อาเซท ฟิลิปาเค โพลัส จำกัด*. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย และ ชัยยศ สันติวงษ์. (2548). *พฤติกรรมบุคคลภายในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัทประชุมช่าง จำกัด.
- บริษัทแสนสิริ จำกัด (มหาชน). (2547). *พรีพเพอร์ดี โฟกัส รายงานผลการวิจัยรายครึ่งปี*. กรุงเทพฯ : บริษัทแสนสิริ จำกัด (มหาชน).
- ประสงค์ ปราณี ผลกรังและคณะ. (2543). *หนังสือการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทชนวนวิชาการพิมพ์ จำกัด.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2538). *ศิลป์และศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม*. กรุงเทพฯ : บริษัทธงชัยการพิมพ์ จำกัด.
- มนันยา วิบูลเจริญ. (2546). *ทัศนคติของผู้เอาประกันที่มีต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจประกันชีวิต : กรณีศึกษา ผู้ที่มาใช้บริการบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ณ สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนัส บุญวงศ์. (2537). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง*. วิทยานิพนธ์. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.(2542). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนท.
- ยงยุทธ พืรงศ์พิพัฒน์. (2538). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร : แบบทดสอบ&การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- วรรณนีย์ สุขวิบูลย์. (2548). *บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน*ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- วีรวัฒน์ บันนิตมัย. (2545). *เชาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จในชีวิต*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 5. บริษัทเอ็กสเปอร์เนท จำกัด.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ. บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ. บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ. บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริอร ชันหัตถ์. (2544). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิพย์วิสุทธิ์ จำกัด.
- อารี เพชรพุด. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการไทย-ออสเตรเลีย.
- Alderfer, C.P(1972). *Existence Relatedness and Growth : Human needs I organization Selling*.
New York : Free Press.
- Brown, S.P; & Leigh, T.W. (1996, August). *A New Look at Psychological Climate and its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance*. *Journal of Applied Psychology*.
81 :358-368
- Brown, W.B and Moberg, D.J. (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach*.
New York : John&Sons, Inc.
- Dessler, G. (1976). *Organization and Management : A Contingency Approach*. Englewood Cliffs,
New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Douglas, D.D. (1979, June). *An Assessment of the Organizational Climate for Creativity in the Canadian Conference of Seventh Day Adventist Recommendations for Change Based on the Perception of Leading Church Member*, *Dissertation Abstracts International*. 39 :
754-A.
- Herzberg Frederick and Others. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Willey&Sons Inc.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York : McGraw – Hill
Book Company.
- Litwin, G.H. and Stinger, R.A., Jr.(1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Division of
Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*, 2nd ed. New York : Harper&Row, Pulishers, inc.
- Steer, R.M. and Porter, L.W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw-Hill Book
Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร โดยมีเนื้อหาสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้า รวบรวมคำตอบ และวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับปัจจัยและแรงจูงใจต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

ข้อมูลและความรู้ที่ได้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการทำความเข้าใจทฤษฎี เนื้อหา และเพื่อประกอบการจัดทำสารนิพนธ์ ทางผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในองค์กร

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้วิจัย

นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. เพศ

() ชาย
() หญิง
2. อายุ

() 21-30 ปี
() 31-40 ปี
() มากกว่า 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส

() โสด
() สมรส / อยู่ด้วยกัน
() หย่าร้าง / ม่าย/แยกกันอยู่
4. การศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
() อนุปริญญา / ปวส
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (รวม เซอร์วิส ชาร์จ)

() 10,000 - 24,999 บาท
() 25,000 – 39,999 บาท
() 40,000 – 54,999 บาท
() 55,000 บาทขึ้นไป
6. ระดับตำแหน่งงาน

() ระดับหัวหน้างาน
() ระดับพนักงานปฏิบัติการ
7. ประสบการณ์การทำงานที่ศิริสาทร เซอร์วิสพาร์ทเมนท์

() ต่ำกว่า 1 ปี
() 1-3 ปี
() 4-6 ปี
() 7-9 ปี
() 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพทางอารมณ์

ท่านมีบุคลิกลักษณะดังต่อไปนี้ตรงกับข้อใดมากที่สุด

	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริงมาก
1. เมื่อโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ถึงอารมณ์นั้น				
2. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย				
3. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด				
4. ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำของฉัน				
5. เมื่อทำผิด ฉันสามารถกล่าวคำขอโทษได้				
6. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก				
7. แม้เป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้				
8. เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ				
9. ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน				
10. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหรือหลัง				
11. ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย				
12. เป็นการยากที่จะได้แย้งกับผู้อื่น แม้ฉันจะมีเหตุผลเพียงพอ				
13. ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด				
14. ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น				
15. ทุกปัญหามีทางออกเสมอ				
16. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน				
17. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลาย				
18. ฉันมักทุกซึ้งรอนกับเรื่องเล็กๆน้อยๆ เสมอ				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านจิตใจในการทำงาน

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านลักษณะงาน		5	4	3	2	1	
1. ลักษณะงานที่ทำ	ท้าทาย						จำเจ
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	เหมาะสม						ไม่เหมาะสม

ด้านการยอมรับนับถือ		5	4	3	2	1	
1 การยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน	ได้รับการยอมรับดี						ไม่ได้รับการยอมรับ
2 การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานในแผนก	ได้รับการยอมรับดี						ไม่ได้รับการยอมรับ
3 การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานต่างแผนก	ได้รับการยอมรับดี						ไม่ได้รับการยอมรับ

ด้านความรับผิดชอบ		5	4	3	2	1	
1. การจัดแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงาน	เข้าใจดี						ซับซ้อน
2.การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	ชัดเจน						คลุมเครือ
3. การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	มีอิสระ						ขาดอิสระ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ		5	4	3	2	1	
1. เงินเดือน (รวม เซอร์วิส ชาร์จ)	เพียงพอ						ต้องการเพิ่ม
2. สวัสดิการต่างๆ	ดี						ควรปรับปรุง
3. อัตราการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี	พอใจ						น้อยเกินไป
4. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้างาน	ยุติธรรม						ไม่ยุติธรรม

ด้านโอกาสก้าวหน้า		5	4	3	2	1	
1. โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง	มีสูงมาก						ไม่มีเลย
2. การอบรมเพิ่มพูนความรู้	สม่ำเสมอ						ไม่เคยเลย
3. การหมุนเวียนเรียนรู้งานต่างแผนก	เป็นประจำ						ไม่เคยเลย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านบรรยากาศในองค์กร

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร		5	4	3	2	1	
1. การรับรู้ข่าวสารภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	รวดเร็ว						ล่าช้า
2. ประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล	ถูกต้อง						ผิดพลาด

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น		5	4	3	2	1	
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	มาก						น้อย
2. มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	เปิดโอกาส						ไม่เปิดโอกาส

อำนาจและอิทธิพลในองค์กร		5	4	3	2	1	
1. ความสามัคคีภายในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	มาก						น้อย
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	เป็นกันเอง						ตึงเครียด
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	สนิทสนม						ห่างเหิน

วิทยาการที่ใช้ในองค์กร		5	4	3	2	1	
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	เพียงพอ						ขาดแคลน
2. ระบบคอมพิวเตอร์ในศิริสาทรเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์	ทันสมัย						ล้าสมัย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์

กรุณาทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับความสำเร็จของท่านมากที่สุด

		5	4	3	2	1	
1. ผลสำเร็จของการทำงาน	สูงกว่าเป้าหมาย						ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
2. ผลงานของท่านเมื่อเทียบกับผู้อื่น	มากกว่า						น้อยกว่า
3. ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	มีความภูมิใจ						ไม่มีความภูมิใจ

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุณิสร์	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศาวิตรี คงจินดา
วันเดือนปีเกิด	24 สิงหาคม 2522
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลรามาริบัติ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6/316-7 หมู่บ้านบัวทองเคหะ ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Business Development Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	Kallol Group Of Companies 6/534-5 หมู่บ้านบัวทองเคหะ ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ประวัติการศึกษา	เอกภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2540	
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ