

พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นุชลี ไพธิวรากร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นุชลี ไพธิวรากร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นุชลี ไพธิวรากร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

นุชลิ โปธิวรกร (2549). *พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร, สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุสิสร์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ ที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน และศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลตลอดจนพฤติกรรมผู้นำ และความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำนวน 71 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ ค่ากำลังสองน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5 ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นพนักงาน front office นอกจากนี้ยังพบว่า

พนักงานของบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำโดยรวมเป็นแบบปรึกษาหารือ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านการใช้ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายเป็นแบบเผด็จการมีศิลป์ และมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านการจูงใจ การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการควบคุมเป็นแบบปรึกษาหารือ

พนักงานของบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายบริษัท ความมั่นคงปลอดภัย และผลตอบแทนในระดับไม่พอใจ

พนักงานบริษัทมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง

พนักงานบริษัทมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับค่อนข้างจะทำงานต่อจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

พนักงานบริษัทที่มีเพศแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน นโยบายบริษัท ความมั่นคงปลอดภัย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

LEADER BEHAVIOR, EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND
STAFF MORALE ON WORKING AT THE SECURITIES COMPANY ON
RAJDAMRI ROAD IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
NUTCHALEE POTHIWARAKORN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2006

Nutchalee Potiwarakorn. (2006). *Leader behavior, employees' job satisfaction and staff moral at work at the securities company on Rajdamri Road in Bangkok metropolitan area*. Master Project, MBA. (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assistant. Prof. Dr.Nak Gulid.

The objective of this research is to study the employees' opinion toward the leadership behavior, the level of job satisfaction, the level of morale and working tendency in the future, and to study the relationship of morale among leadership behavior and satisfaction. Finally, this study to analyze the relationship among morale and working tendency in the future. The sampling are 71 employees of the securities company on Rajdamri road in Bangkok metropolitan area.

A data collection device is questionnaire. The statistics methods used for data analysis were percentage, average mean and standard deviation. The t value was used for the difference analysis, One-way analysis of Variance, pair difference analyzed by Least – Significant Difference (LSD) method and Pearson Product Moment Coefficient were used via SPSS for Windows Version 11.5.

The result of research is shown as follows :

Most of employees are female, age 26 –35 years old, got lower or equal bachelor degree level with single status. Most of their monthly income are 10,001-20,000 baht and working at front office division.

Besides, the result of this research is found as follows :

Employees' opinion toward leadership behavior as a whole is consultative system.

The overall job satisfaction is at the moderate level. When consider each aspects, the result shows that on aspect of recognition, work itself, responsibility, working condition, supervision, inter-relation between supervisor and peers are at moderate level. Whereas, the aspect of advancement, policy and benefit are not at good level.

The employees' moral is at the moderate level.

The working tendency in the future is rather go on working.

The employees with different age and monthly income are statistically significant difference at the .01 level with morale. However, employees with different gender,

educational level, status and division are not different in morale without statistical significance.

Leader behavior is moderate positively correlated to morale at the statistical significant level of .01. Whereas, leadership processes, communication, interaction influence and goal setting are moderate positively correlated at .01 level, excepted motivational, forces decision making and control were not significant correlated.

The overall job satisfaction is moderate positively correlated to moral at the statistic significant level of .01. When the individual aspect is analyzed separately. It is found that on advancement, recognition, responsibility, policy, supervision, inter-relation between supervisor and peers are moderate positively correlated to morale at the statistical significant level of .01. For the meanwhile work itself, job securities and benefits are rather high positively correlated to moral at the statistical significant level of .01. But working condition is rather low positively correlated to morale at the statistic significant level of .01.

Finally, morale is rather high positively correlated to employees' opinion on working tendency in the future at the statistical significant level of .01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ ที่ได้
สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้
ข้อเสนอแนะต่างๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ
อาจารย์เป็นอย่างยิ่ง ตลอดจน กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธาน
ควบคุมสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณา
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม แก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่โครงการฯ ตลอดจนเพื่อนๆ นิสิต MBA รุ่น 6 ทุกท่านที่
ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณนันทยรัตน์ น้องชายของผู้วิจัย พี่ชายของผู้วิจัย คุณสามารถ เทพปาน และ
คุณรพีพรรณ ทิตทิวากร ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งคอยให้ข้อคิดดีๆ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดาที่ให้ความรัก ความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่ ให้
การสนับสนุนทุกๆ ด้านด้วยดีมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็น
เครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ที่เป็นเสมือนผู้ที่อยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จในครั้งนี้

นุชลี โพธิ์วารการ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
	สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
	แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ.....	23
	ประวัติบริษัทหลักทรัพย์.....	36
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	43
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	43
	การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
	การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	49
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	106
ประวัติผู้วิจัย.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	การเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้นำตามทัศนะของ Likert.....	13
2	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์.....	54
3	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่).....	56
4	แสดงผลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร.....	57
5	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร.....	58
6	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนน ราชดำริ กรุงเทพมหานคร.....	64
7	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ ย่าน ถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร.....	67
8	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามเพศ.....	68
9	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามอายุ.....	69
10	แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	69
11	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
12	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามสถานภาพ.....	71
13	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	72
14	แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

15	แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน.....	74
16	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ.....	75
17	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ.....	77
18	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการทำงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ.....	80

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หลังจากที่ประเทศไทยในยุครัฐบาลทักษิณประสบกับภาวะการณ์รอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นราคาน้ำมันที่ขยับตัวสูงขึ้นอย่างไม่ลืมหูลืมตา ภัยพิบัติธรรมชาติจากคลื่นยักษ์สึนามิ หรือแม้กระทั่งสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่งผลการดำเนินงานของธุรกิจอย่างถ่วงหน้ ทำให้ผู้ประกอบการต่างปรับตัวเพื่อความอยู่รอดโดยการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งต่างค้นหาและนำแนวทางวิธีการบริหารจัดการมาใช้เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย ให้กับองค์กร เทคนิคการบริหารงานใหม่ๆ ล้วนนำมาประยุกต์ใช้ แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถมองข้าม คือ การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งไม่อาจปฏิเสธได้ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรนั้นๆ เพราะถึงแม้ว่าจะมีเครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีทันสมัยเพียงใด หากพนักงานขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นหรือมุ่งมั่นในการทำงานแล้วผลผลิตที่ได้ก็จะมีคุณภาพเท่าที่ควรจะเป็น การจูงใจนั้นเป็นหลักการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทหลักทรัพย์ในปัจจุบันมีจำนวนบริษัทสมาชิก(โบรกเกอร์) จำนวน 38 บริษัท (ข้อมูล จากตลาดหลักทรัพย์ ตุลาคม พ.ศ. 2548) โครงสร้างการจัดการได้มีการเปลี่ยนแปลงหลังจากวิกฤติการณ์ทางการเงิน 2540 โดยมีบริษัทต่างประเทศเข้าร่วมลงทุนและบริหารงาน ซึ่งพันธมิตรต่างชาติเหล่านี้ต่างเน้นนโยบายเชิงรุกทั้งสิ้น เช่น การปรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาด การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากรายได้หลักมาจากค่าธรรมเนียมการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ดังนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และรักษาบุคลากรที่มีค่า นั้นให้คงอยู่กับบริษัท โดยการสร้างขวัญและกำลังใจ ผู้นำซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยผู้นำมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารองค์กรและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้บังคับบัญชาอุทิศตน และจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ในขณะเดียวกันองค์กรต้องพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น เนื่องจากองค์กรและบุคคลจะต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์กรจึงจะอยู่รอด (อรุณ รักธรรม, 2522) ทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรที่จะช่วยนำพาองค์กรให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ทั้งปัญหาและผลกระทบจากภาวะตกต่ำทางเศรษฐกิจ การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การรับมือมาตรการ

ต่างๆ ของภาครัฐ รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จดังกล่าว การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กรอุทิศร่างกายแรงใจและความทุ่มเทให้กับบริษัทได้เต็มที่

ขวัญกำลังใจในการทำงานถูกกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจดีจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร ขวัญกำลังใจทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้พนักงานมีระเบียบวินัย มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องสร้างขวัญกำลังใจและเสริมสร้างขวัญของพนักงาน เพราะขวัญมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีศักยภาพในการทำงานแต่มีขวัญไม่ดีจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ดีตามไปด้วย (บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์, 2537) การขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ทั้งนี้ ขวัญกำลังใจนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีต่อพนักงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงคือ มีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางอ้อมคือเป็นผู้จัดรูปแบบการทำงาน (David and Luthans ,2527) ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนมีรูปแบบการบริหารและเป้าหมายต่างกัน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาตีความหมายเหตุการณ์ต่างๆ แตกต่างกันไปส่งผลต่อขวัญกำลังใจ นอกจากนี้ความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ซึ่ง กมลภรณ์ (2542) กล่าวว่า ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงตามไปด้วย ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญ หากต้องการให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สร้างความพึงพอใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการที่ผู้ศึกษาทำงานในบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง ย่านถนนราชดำริโดยเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ถือหุ้นโดยคนไทยทั้งหมด ซึ่งเป็นบริษัทขนาดเล็กเพิ่งเปิดทำการมาไม่นาน มีบุคลากรค่อนข้างน้อย รวมทั้งธุรกิจหลักทรัพย์นี้มีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแข่งขันตัวบุคลากร หรือส่วนแบ่งการตลาด บริษัทหลักทรัพย์แต่ละรายมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพเพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน นอกจากการเพิ่มศักยภาพทางด้านการบริการ และนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาให้บริการแล้ว สิ่งที่ทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้นั้นคือบุคลากรจะต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยจะศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้นำและความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับขวัญ

กำลังใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์นี้ ซึ่งผลที่ได้จากวิจัยนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงแบบการบริหารเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ให้นักงานรู้สึกเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทตลอดไป นอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อใช้ทบทวนหลักเกณฑ์การพิจารณาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิ เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจัดสรรสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ที่ทำให้นักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานครแยกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทหลักทรัพย์ของไทยในการบริหารจัดการ
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสำมะโน (census) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:6) จากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 71 คน (ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ 2549)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- 1.1.1. เพศ
- 1.1.2. อายุ
- 1.1.3. ระดับการศึกษา
- 1.1.4. สถานภาพสมรส
- 1.1.5. รายได้
- 1.1.6. ตำแหน่งงาน

1.2. รูปแบบพฤติกรรมผู้นำ

- 1.2.1. ภาวะผู้นำ
- 1.2.2. การจูงใจ
- 1.2.3. การติดต่อสื่อสาร
- 1.2.4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.2.5. การกำหนดเป้าหมาย
- 1.2.6. การตัดสินใจ
- 1.2.7. การควบคุม

1.3. ความพึงพอใจในงาน

- 1.3.1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- 1.3.2. การยอมรับนับถือ
- 1.3.3. ด้านลักษณะงาน
- 1.3.4. ด้านความรับผิดชอบ
- 1.3.5. ด้านนโยบายบริษัท
- 1.3.6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.3.7. ด้านการบังคับบัญชา
- 1.3.8. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน
- 1.3.9. ด้านสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 1.3.10. ด้านผลตอบแทน

2. ตัวแปรตาม คือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ในการวิจัยดังนี้

1. ขวัญกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและภาวะอารมณ์ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริในกรุงเทพมหานครที่มีต่อหน่วยงาน งาน บุคคลในหน่วยงาน สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคล

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน โดยแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

2.4 สถานภาพทางการสมรส หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของพนักงานที่เป็นโสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หรือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

2.5 รายได้ หมายถึง รายได้ที่พนักงานได้รับในทุกเดือน

2.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับที่พนักงานนั้นปฏิบัติอยู่โดยแบ่งเป็น พนักงานฝ่าย Back Office คือ พนักงานฝ่ายสนับสนุน ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินฝ่ายบุคคลและธุรการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น พนักงาน Front Office คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับนักลงทุน

3. พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลากรในการที่จะทำให้บุคลากรมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยทฤษฎีผู้นำตามแบบ Likert ได้ศึกษาองค์ประกอบ 7 ด้านเพื่อใช้ในการวัดรูปแบบของพฤติกรรมมีดังนี้

3.1 การใช้ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมการบริหารของผู้นำโดยพิจารณาการให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชา และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาต่างๆ

3.2 การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

3.3 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสั่งการในองค์กรหรือการติดต่อหน่วยงานภายใน รวมถึงลักษณะของข่าวสารภายในองค์กร ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงการติดต่อสื่อสารที่อิสระจากบนสู่ล่าง และจากล่างขึ้นบน

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การมีปฏิริยาโต้ตอบอย่างเปิดเผยและกว้างขวาง

3.5 การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาตกลงใจเลือกทางปฏิบัติ ซึ่งมีอยู่หลายทางในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันเกี่ยวกับการบริหารในหน้าที่ของผู้บริหารเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

3.6 การกำหนดเป้าหมาย หมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

3.7 การควบคุม หมายถึง การกำหนดวิธีการในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาโดยมีลักษณะกระจายให้กับผู้ร่วมงานให้มีการควบคุมกันเองโดยเน้นการแก้ปัญหาเป็นหลัก

4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่ชอบหรือพอใจ เพราะความต้องการของตนได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านสุขอนามัยซึ่งเป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ การให้สนใจกับปัจจัยด้านสุขอนามัยนี้เป็นสิ่งจำเป็นควรรักษาปัจจัยสุขอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พอใจในงาน อันจะทำให้ระดับขวัญในการทำงานต่ำได้ประกอบด้วย

4.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ได้

4.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยกย่อง การได้รับการแสดงความยินดีหรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

4.3 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ งานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย งานที่ท้าทายจูงใจให้ปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นอิสระในการทำงาน

4.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่ และการปฏิบัติงานนั้นๆ มีอิสรเสรีภาพในการตัดสินใจ

4.5 ด้านนโยบายบริษัท หมายถึง ระเบียบปฏิบัติที่บริษัท ฯ ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้แบบอย่างให้พนักงานได้ยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

4.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ไปในการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องบริการต่างๆ มีความสะอาดสวยงาม วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และอัตราค่าจ้างคนมีเพียงพอสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

4.7 ด้านบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ มีความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี

4.8 ด้านมั่นคงปลอดภัยในงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงาน เกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา การมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นโดยไม่ก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่น การจัดการที่สามารถป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายคุกคาม

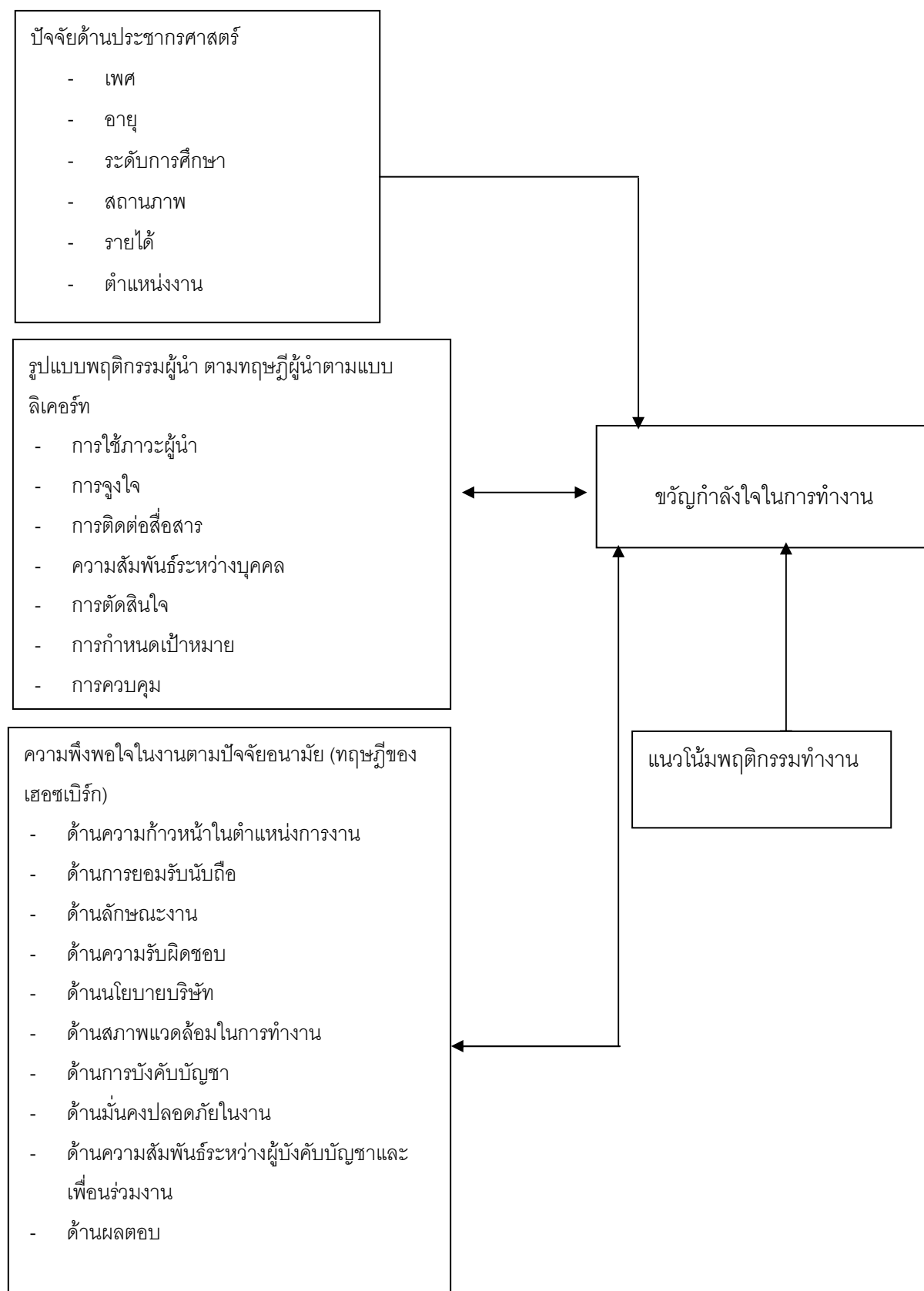
4.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีสามารถทำงานร่วมกันได้ดี และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันท์มิตร

4.10 ด้านผลตอบแทน หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเป็นธรรมตามผลงานที่ได้ปฏิบัติ ค่าตอบแทนนี้ในที่นี้อาจกำหนดทั้งในรูปแบบตัวเงิน เช่น เงินเดือน หรือค่าจ้าง รวมถึงสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ
3. ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านมั่นคงปลอดภัยในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน
4. ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง โดยศึกษาเฉพาะผู้วิจัยได้ลำดับเนื้อหาในการนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน
4. ประวัติบริษัทหลักทรัพย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ

ความหมายของพฤติกรรมผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง อิทธิพลที่มีต่อการกระทำ พฤติกรรม ความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลหนึ่งในระบบสังคมที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยผู้ที่ถูกกระทำเต็มใจร่วมมือยอมรับอิทธิพลนั้นๆ (Morphet, John and, 1967:122)

เชสเตอร์ และคนอื่นๆ (Chester, et al. 1978 : 35) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำคือ กระบวนการใช้อิทธิพลที่หัวหน้าพยายามให้ผู้ใต้บังคับมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายขององค์การ

กรีน (Green. 1988: 3) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม องค์ประกอบของภาวะผู้นำประกอบด้วย ผู้นำ ผู้ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และบริบท

เอ็ดกา (Edgar.1989:107) กล่าวว่า ผู้นำเป็นการใช้กระบวนการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต่อกลุ่มสมาชิกขององค์การโดยไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงก็ถือว่าเป่าภาวะผู้นำที่ดี

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 187-188) กล่าวว่า ภาวะผู้นำคือการที่ผู้นำใช้อิทธิพลอำนาจของตนชี้แนะให้บุคคลอ่านมีความกระตือรือร้นเต็มใจทำในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

กล่าวโดยสรุป ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของผู้บริหาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลากรในการที่จะทำให้อุคลากรมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานหลายด้านดังนี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2533: 224) กล่าวว่า ผู้นำมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ด้วยเหตุผล 4 ประการ คือ เป็นส่วนที่ดึงความรู้ความสามารถในตัวผู้บริหารออกมา ช่วยประสานความขัดแย้งในหน่วยงาน ช่วยชักจูงให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่หน่วยงาน และเป็นหลักยึดให้แก่บุคลากรเมื่อเกิดภาวะคับขัน

พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนกำหนดความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรด้วย (พรรณราย ทวีพระประภา. 2529: 109) กล่าวว่า การควบคุมดูแลแบบไว้วางใจจะให้ผลผลิตสูงกว่าการควบคุมดูแลแบบใกล้ชิด การอธิบายวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างกระจ่างแจ้ง มอบหมายงานให้ด้วยความไว้วางใจและเปิดโอกาสให้มีการพิจารณาตัดสินใจอย่างอิสระตามความรู้ความสามารถของเขาทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในตัวเอง ย่อมมีผลให้ผลผลิตของหน่วยงานสูงขึ้น ส่วนการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด นอกจากจะเสียเวลาและสร้างความหวาดระแวงให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ยังทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดอิสระในการปฏิบัติงานและรู้สึกเหมือนว่าถูกบังคับให้ปฏิบัติงานจึงทำให้ผลผลิตขององค์กรต่ำลง

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้วิเคราะห์ออกเป็นหลายทฤษฎีด้วยกัน สามารถสรุปได้ เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (Donnelly, et al. 1978:255-273)

1. ทฤษฎีลักษณะผู้นำ (Trait Theory) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่า สิ่งที่ทำให้ผู้นำมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดจากลักษณะส่วนตัวอันเป็นลักษณะเฉพาะบางอย่างของผู้นำหรือผู้บริหาร ได้แก่ บุคลิกภาพ นิสัย หรือรูปร่างหน้าตา แต่การศึกษาแนวนี้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนตัวดังกล่าว แต่พบว่าความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา และคุณลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์

2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Personal Behavior Theory) เชื่อว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่ได้เกิดจากลักษณะส่วนตัวของผู้นำ นักวิจัยจึงหันมาศึกษาในด้านแบบพฤติกรรมผู้นำ (Behavior Pattern) ว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพกระทำอะไร หรือมีพฤติกรรมอย่างไรในการดำเนินการบริหารให้บรรลุผล และตั้งข้อสมมติฐานว่า การฝึกอบรมบุคคลให้พฤติกรรมที่เหมาะสม สามารถพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพได้ ทฤษฎีนี้จึงเน้นให้มีการวิเคราะห์งานที่ผู้บริหารหรือผู้นำต้องทำในการบริหาร นักวิชาการได้เสนอรูปแบบหรือทฤษฎีผู้นำตามแนวการศึกษานี้หลายรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่

3. ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ (Situation or Contingency Theory) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่าผู้นำจะสามารถนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แปรเปลี่ยนไปได้ ทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบพื้นฐานอยู่ 3 ส่วนคือ สถานการณ์กลุ่มผู้ตาม และค่านิยมส่วนตัวของผู้บริหาร ซึ่งใน 3 ปัจจัยดังกล่าวเชื่อว่าสถานการณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะ

ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ที่มากที่สุด และมักจะเป็นตัวแปรอิสระ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับส่วนประกอบทั้งสามให้เข้ากันจึงจะสามารถเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้

4. ทฤษฎีผู้นำตามแบบการบริหารระบบสี่ของลิเคอร์ท

ลิเคอร์ท (Likert..1976) ได้ศึกษาปัญหาต่างๆ ของคนในองค์กรเกี่ยวกับการบริหาร โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาวะผู้นำ การจูงใจ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การตั้งเป้าหมาย และการควบคุม ที่ใช้ในองค์กร จากการศึกษาสรุปได้ว่าระบบการบริหารหรือพฤติกรรมของผู้นำในองค์กร แบ่งเป็น 4 แบบที่มีความต่อเนื่องกันตั้งแต่ระบบที่ 1 ถึงระบบที่ 4 หรือจากระบบเผด็จการเต็มขั้นถึงระบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. การบริหารระบบที่ 1 เป็นการบริหารที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำแบบเผด็จการเต็มขั้น (Exploitative Authoritative) ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยมาก มีการจูงใจในการทำงานโดยการบังคับ การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียวจากผู้บริหารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การตัดสินใจต่างๆ ภายในองค์กรเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุด

2. การบริหารระบบที่ 2 เป็นการบริหารงานที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำแบบเผด็จการมีศิลป์ (Benevolent Authoritative) ผู้บริหารแสดงถึงท่าทีที่ไว้วางใจ และมีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีวิธีการจูงใจด้วยการให้รางวัล แต่บางครั้งมีการบังคับบ้าง ยอมให้มีการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บริหารบ้าง ผู้บริหารทำเสมือนว่าขอความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่จริงๆ แล้วนโยบายเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กรจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น

3. การบริหารระบบที่ 3 เป็นการบริหารงานที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำแบบปรึกษาหารือ (Consultative) ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชามาก มีการขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดแนวทางหรือใช้ในการตัดสินใจอยู่เสมอ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัล การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทาง ผู้บริหารวางนโยบายขององค์กรไว้อย่างคร่าวๆ แต่การตัดสินใจยังเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร

4. การบริหารระบบที่ 4 เป็นการบริหารงานที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม หรือแบบทีม (Participate Group) ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในเกือบทุกเรื่อง ผู้บริหารนำเอาข้อเสนอและความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาไปใช้อย่างสร้างสรรค์ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทางและในแนวนอนอย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในกลุ่ม

ตาราง 1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้นำตามทัศนะของลิเคอร์ท1976 : อ้างใน วุฒินนท์ วิมลศิลป์ , 2532: 39

ปัจจัยทางด้านตัว ผู้นำ	แบบที่ 1 เผด็จการ เต็มขั้น	แบบที่ 2 เผด็จ การมีศิลป์	แบบที่ 3 ปรึกษาหารือ	แบบที่ 4 มีส่วน ร่วม
ความเชื่อมั่นและ ไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา	ผู้บริหารไม่มีความ เชื่อมั่นและ ไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา	เชื่อมั่นในตัว ผู้ใต้บังคับบัญชา บ้างเล็กน้อย	เชื่อมั่นและไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา มากขึ้นแต่ยัง ควบคุมการ ตัดสินใจ	มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา ในทุกเรื่อง
ความรู้สึกรู้สึกของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ของเสรีภาพ	ผู้ใต้บังคับบัญชามี ความรู้สึกว่าไม่มี อิสรภาพในการ ติดต่อกับนาย เลย	ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกมีอิสระบ้าง เล็กน้อยที่จะพูด กับนายในเรื่อง งาน	ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกมีอิสระมาก ขึ้นที่จะติดต่อ พูดคุยกับนาย เรื่องงาน	ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกมีอิสระที่จะ พูดคุยปรึกษากับ ได้นายอย่าง เต็มที่
ผู้บังคับบัญชา เกี่ยวข้องกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา เพียงใด	นายไม่ค่อยจะรับ ฟังความคิดเห็น ของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการแก้ปัญหา	บางทีนายก็รับฟัง ความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	นายมักจะฟัง ความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่บ่อยๆ	นายมักจะขอฟัง ความคิดเห็นจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา

แนวคิดของลิเคอร์ทเป็นการมององค์การทุกองค์การในเชิงระบบ จึงเหมาะกับองค์การทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใด จะเป็นองค์การใหญ่สลับซับซ้อนเพียงใด

เพื่อให้เห็นพฤติกรรมผู้นำตามทัศนะของลิเคอร์ทชัดเจนจะแสดงให้เห็นเป็นตารางเปรียบเทียบ ดังแสดงอยู่ในตาราง 1 ที่ได้กล่าวมาแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็น

ความสุขที่ได้จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้ว่าจะเหมาะสม และทำให้กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจจากนักวิชาการหลายท่าน ดังต่อไปนี้

มอร์ส (Morse. อ้างใน พลละ ดลวิทยากุล. 2533: 53) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าความตึงเครียดมีมาก จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดดังกล่าวนี้ เป็นผลรวมจากความ ต้องการของมนุษย์ เมื่อใดก็ตามความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดจะลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

แม่งน้อย พงษ์สามารถ (2519: 259) เห็นว่าความพึงพอใจในงานของมนุษย์คือ ท่าทีทั่วไป ซึ่งมีผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ สามอย่าง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยื่นออกเหนือหน้าที่การงาน นอกจากนั้น ยังได้สรุปในตอนท้ายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนประกอบระหว่างท่าที ลักษณะส่วนตัวของบุคคลและขวัญกำลังใจ

การกระทำของบุคคลที่ใช้เหตุผลเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย บุคคลมักมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่จำเป็นตามความต้องการและแรงขับต่างๆ ซึ่งถ้าหากได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจมีส่วนสำคัญในการทำงาน (Beach.1970 : 456 อ้างใน อรรถนิธิยญาณศิริ) เมื่อบุคคลในองค์กรได้ทำงานอย่างมีความสุขความสบายที่ได้จากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร การบริหารองค์กรก็จะดำเนินไปได้ด้วยดีองค์กรก็เจริญก้าวหน้า ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เกิดขึ้นในบุคคลขององค์กรนั้นๆ (Applewhite. 1964 :8)

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นพพร เจริญสุข (2540:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ มีความรักความสนใจ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขที่ได้ทำงาน มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนทำ เป็นเจตคติของบุคคลที่ยึดถือต่องานและปัจจัยต่างๆในการทำงาน

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and others. 1959 : 113 - 115) ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน ที่ทำงานในเขตเมืองพิทสเบิร์ก เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนาน และพบว่า มีสาเหตุอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากทำงานจริงๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ (Motivation Factors) มี 5 ชนิด คือ
 - 1.1. ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)
 - 1.2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
 - 1.3. ลักษณะของงาน (Work itself)
 - 1.4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
 - 1.5. ความก้าวหน้า (Advancement)
2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรมิให้หย่อนประสิทธิภาพลง มี 11 ชนิด คือ
 - 2.1. เงินเดือน (Salary)
 - 2.2. การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)
 - 2.3. ความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub-ordinates)
 - 2.4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)
 - 2.5. วิธีการปกครองและความสามารถในการปกครอง (Supervision Technical)
 - 2.6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
 - 2.7. สภาพการทำงาน (Working Condition)
 - 2.8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
 - 2.9. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2538: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพของงานมากกว่าผู้ที่ขาดความพึงพอใจในการทำงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมิใช่เรื่องที่ย่างยาก เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนว่ามีหรือไม่จากพฤติกรรมของคน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เริ่มต้นได้รับความสนใจศึกษาที่ เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ใน ค.ศ. 1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของเมโย (Mayo) และคนอื่นๆ ได้มีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในปลาย ค.ศ. 1950 และ ต้น ค.ศ. 1960 นักจิตวิทยาได้ศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเน้นความสนใจด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1. ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล จะทำให้พนักงานมีการเปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานแต่ละที่

1.2. เพศ จะเกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยานในการทำงานและลักษณะความเหมาะสมของงาน

1.3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ และความปรองดองของสมาชิกในหน่วยงาน

1.4. อายุของพนักงาน

1.5. เวลาในการทำงานหรือชั่วโมงในการทำงาน

1.6. สถิติปัญญาของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานในด้านของความยากง่ายของงานที่ได้รับ

1.7. การศึกษาของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่กระทำและส่งผลให้เกิดความชอบหรือไม่ชอบงานนั้นๆ

1.8. ระดับเงินเดือน จะขึ้นอยู่กับความคาดหวังและการรับรู้ของแต่ละคน

1.9. ความสนใจในงาน

1.10 แรงจูงใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย การแข่งขัน ความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัย มีหลักประกันในการทำงาน ความรู้สึกก้าวหน้า การได้รู้ผลของงาน ฐานะทางสังคมเมื่ออยู่ในกลุ่ม การได้รับรางวัลหรือการลงโทษ การได้งานที่เหมาะสม การรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความหมาย การลดความซ้ำซากจำเจ

2. ปัจจัยด้านงาน ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

2.1. ลักษณะงานน่าสนใจในตัวเอง

2.2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญ

2.3. ฐานะทางวิชาชีพ

2.4. ขนาดของหน่วยงาน

2.5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน

2.6. สภาพทางภูมิศาสตร์

2.7. โครงสร้างของงาน ความชัดเจนของเป้าหมายของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

3.1. ความมั่นคงในงาน

3.2. รายรับและปัจจัยทางเศรษฐกิจ

- 3.3. ผลประโยชน์ที่ได้รับ
- 3.4. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 3.5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจน
- 3.6. สภาพการทำงาน
- 3.7. เพื่อนร่วมงาน
- 3.8. ความรับผิดชอบงาน
- 3.9. การนิเทศงาน หรือการจัดให้ความรู้แก่พนักงานเป็นระยะๆ
- 3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
- 3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

กิลเมอร์ (Glimer. 1966: 280) ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10

ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้งานทำตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสนับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่รับผิดชอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. ความพอใจในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำ และความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wage) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ – ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ

สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์ (2539: 1) กล่าวว่าในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกระดับมีความสำคัญต่อผลผลิต ซึ่งได้แก่ สินค้าและบริการ การจำหน่ายและการขายบริการอันเป็นผลกำไรหรือผลประโยชน์ที่จะทำให้ธุรกิจมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง จะดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การใช้จิตวิทยาจูงใจให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถจะอำนวยความสะดวกการเจริญก้าวหน้าได้

ชูชาติ เป้าเจริญ (2537: 18) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลไปยังหน่วยงานหรือองค์การให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องพยายามหาทางปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน โดยการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การ โดยการสร้างงานให้มีลักษณะของความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้า และสมาชิกเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาทุกคน พฤติกรรมทางการบริหารและเทคนิคการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป ประสิทธิภาพทางการบริหารของแต่ละผู้บริหารซึ่งมีความแตกต่างกัน และสามารถทดสอบให้เห็นได้ทั้งเชิงประจักษ์และเชิงพฤติกรรม จากความสำคัญดังกล่าวของผู้บริหารในการทำให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรง และเต็มใจที่จะทำงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ

ขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน (Morale and Job Satisfaction at work)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาวิชาญนี้ จึงได้นำทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจมาอธิบาย 4 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความต้องการของ อับราฮัม มาสโลว์ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ทฤษฎี X และ Y ของ ดักลาส แมคเกเกอร์ และทฤษฎีคาดหวัง ของ วิคเตอร์ วูม ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham H.Maslow

มาสโลว์ (Maslow . 1954: 30-34) ได้ตั้งทฤษฎีจิตใจของมนุษย์ขึ้น จนเป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้ จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับความต้องการไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (The Physiological Needs) หรือความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นสำหรับสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม เสื้อผ้า ซึ่งก็คือ ความต้องการปัจจัยสี่ นั่นเอง โดยมนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการขั้นต้นก่อน จึงจะมีความต้องการขั้นอื่นตามมา

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงและปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นนี้ จะเห็นได้จากแนวโน้มของมนุษย์ที่ชอบอยู่ในสังคมที่มีความสงบ เรียบร้อย มีระเบียบวินัย มีกฎหมายคุ้มครอง ชอบดำเนินชีวิตประจำวันอย่างราบรื่น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (The Belongingness and Love Needs) ความต้องการขั้นนี้ เป็นลักษณะความต้องการ อยากมีเพื่อน มีคนรักใคร่ชอบพอ ต้องการเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรัก บุคคลที่มีความต้องการขั้นนี้ จะแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายเพื่อจะทำให้รู้สึกได้ว่า ตนไม่ได้อยู่คนเดียว อ้างว้างหรือถูกทอดทิ้ง

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการของมนุษย์เกือบทุกคนในสังคม ลักษณะที่แสดงถึงความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงหรือมีความภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ

5. ความต้องการตระหนักในความสามารถของตน (The Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการพัฒนาตัวเองไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุด เน้นความต้องการเป็นตัวของตัวเองประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนให้เต็มที่

ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญต่อการทำงาน เป็นแรงขับให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ

ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งหรือ อ่อนแอ ความต้องการเป็นเหตุให้มนุษย์เลือกปฏิบัติงานตามความพึงพอใจที่ตนได้รับ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg อ้างใน Megginson และคณะ, 1983: 360-361) ได้ศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่า ความพอใจและไม่พอใจในการทำงานมีสาเหตุจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยเกื้อหนุน หรือปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยนี้ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน โดย เฮอริชเบิร์ก ได้สรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน
 - 1.1. ความสำเร็จในการทำงาน
 - 1.2. การได้รับยกย่องในผลงาน
 - 1.3. ความรับผิดชอบในงาน
 - 1.4. ความก้าวหน้าในงาน
 - 1.5. การยอมรับจากบุคคลอื่น
 - 1.6. ความท้าทายของงาน
2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ การให้สนใจกับปัจจัยด้านสุขอนามัยนี้เป็นสิ่งจำเป็น
 - 2.1. ค่าจ้างเงินเดือน
 - 2.2. นโยบายและการบริหารของบริษัท
 - 2.3. การควบคุมดูแล
 - 2.4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในบริษัท
 - 2.5. สภาพการทำงาน
 - 2.6. ความมั่นคงในงาน
 - 2.7. สถานภาพในการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย นี้สังเกตว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับปัจจัยสุขอนามัย เช่น ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นมาตรการที่ป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ไม่ได้จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยการ

กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ผลดีกว่าการทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ หนึ่งผู้บริหารควรรักษาปัจจัยสุขอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พอใจในงาน อันจะทำให้ระดับขวัญในการทำงานต่ำได้

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor ใ้ดังนี้ การจูงใจคนงานมี 2 วิธี ได้แก่ วิธีดั้งเดิม (Traditional) เรียกว่า ทฤษฎี X และวิธีแบบมนุษยสัมพันธ์หรือที่เรียกว่า ทฤษฎี Y มีความแตกต่างกันในแง่ที่ว่า แต่ละรูปแบบจะสนองตอบต่อความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย และในบางครั้งอาจตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ อย่างไรก็ตามทฤษฎี X ไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่มีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งความต้องการประจักษ์ตน ตามแนวลำดับความต้องการของ Maslow ซึ่งความต้องการสองประการนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์การจูงใจพนักงานแบบทฤษฎี Y จึงจะได้รับการตอบสนอง นอกจากนี้ สามารถอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบ ที่จะจัดส่วนประกอบของบริษัท คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือและคน เพื่อหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
2. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมวิธีการจูงใจ และปรับพฤติกรรมของคนงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท
3. ถ้าฝ่ายจัดการไม่ทำหน้าที่ควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิด คนงานจะขี้เกียจ เฉื่อยชา และไม่ทำงานเพื่อบริษัท ด้วยเหตุนี้ฝ่ายจัดการจึงมีหน้าที่ควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิด โดยต้องใช้วิธีการจูงใจแบบมีการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งการจัดการคือ การทำงานโดยอาศัยคนอื่นทำนั่นเอง

ส่วนทฤษฎี Y ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจคนงานได้ดีกว่าทฤษฎี X ซึ่งจะยกย่องศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยอธิบายได้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบ ที่จะจัดระบบปัจจัยการผลิตในบริษัท คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือและคน เพื่อหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (เหมือน ทฤษฎี X)
2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชา หรือมีพฤติกรรมการขัดขวางต่อความต้องการของบริษัท แต่ที่มนุษย์กลายเป็นคนเฉื่อยชาไปนั้น เพราะประสบการณ์ของเขาในบริษัท
3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว ที่จะช่วยให้มนุษย์พัฒนาความรับผิดชอบและมีจิตใจที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายของบริษัท คุณลักษณะเหล่านี้มีพร้อมอยู่แล้วในตัว of มนุษย์
4. หน้าที่ที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการคือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในบริษัท ในลักษณะที่

คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท นั่นคือ ต้องจัดการให้ความต้องการของคนงานกลายเป็นสิ่งเดียวกับเป้าหมายของบริษัท

จากแนวคิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor มีความคิดเห็นว่าเป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่างฝ่ายจัดการกับผู้บริหาร กับพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยมองถึงบทบาทของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงานที่แตกต่างกัน กลุ่มทฤษฎี X ผู้บริหารควรใช้การควบคุมพนักงาน เพราะมีความเชื่อว่าพนักงานนั้นไม่มีสัจจะใดๆ ส่วนกลุ่มทฤษฎี Y ไม่เน้นการควบคุม แต่เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน เพราะมีความเชื่อว่า พนักงานนั้นมีความซื่อสัตย์ทำงาน ฉะนั้น ผู้บริหารที่ดีจะต้องเข้าใจในความรู้สึก หรือสถานการณ์ที่จะบริหารให้เกิดการจูงใจพนักงานให้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดขวัญกำลังใจและเพิ่มประสิทธิภาพผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H. Vroom (Expectancy Theory)

วูม (Vroom, 1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน เรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างสูง ในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Value หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง

E = Expectancy หมายถึง ความความหวังถึงเป็นไปได้ของการได้ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การดูหนังสือให้มากขึ้น จะทำให้ได้คะแนนดีจริงหรือ

Vroom ได้กล่าวถึง ปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความเชื่อ ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและประสิทธิภาพของงาน โดยถ้าบุคคลเชื่ออย่างแรงกล้าว่าเขาสามารถทำงานได้สำเร็จเขาก็จะพยายามเกิดแรงจูงใจในการทำงาน
2. ผลตอบแทน เป็นความคาดหวังของบุคคลที่ว่าเมื่อเขาทำดีแล้วจะได้รับสิ่งตอบแทน
3. การรับรู้คุณค่า บุคคลแต่ละคนจะให้คุณค่า ให้ความสำคัญแตกต่างกัน บางคนให้ความสำคัญต่อเงิน เช่น นักธุรกิจ ในขณะที่ทหารให้ความสำคัญกับเกียรติ ฯลฯ

การจูงใจคนต้องรู้ว่าเขาให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งใดแล้วจูงใจด้วยสิ่งนั้น เขาจะใช้ความพยายามในการทำงานมากหรือน้อยอยู่ที่การเห็นคุณค่าของสิ่งจูงใจ

จากแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ผู้วิจัยเห็นว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะได้ผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับเขา ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลหรือ

การลงโทษก็ได้ ดังนั้นการที่จะทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการรับรู้ของปัจเจกบุคคล (Individual) ว่า เขาทำสิ่งนี้แล้วจะคุ้มค่าหรือไม่ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความคาดหวังไม่เท่ากัน ผู้บริหารสามารถนำทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ไปวิเคราะห์การทำงานของพนักงานในบริษัทได้ หากพนักงานมีความต้องการหรือ ความคาดหวังสูงและได้รับการตอบสนอง ระดับขวัญกำลังใจก็จะสูงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมา เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก ผู้บริหารที่จัดหาสิ่งต่างๆ ได้ตามความต้องการของพนักงานหรือความคาดหวังของพนักงานแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ขวัญกำลังใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อความเจริญเติบโตทางธุรกิจนำไปสู่เป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

คำว่าขวัญกำลังใจ มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Morale ซึ่งตามพจนานุกรมอังกฤษ – ไทย A Concise English – Thai Dictionary (2543 : 779) ได้ความหมายของ Morale ว่า หมายถึง ขวัญ, กำลังใจ โดยคำทั้งสองนี้ พจนานุกรมไทยฉบับอธิบาย 2 ภาษา (2540: 67) ได้ให้คำจำกัดความว่า ขวัญ หมายถึง กำลังใจในการต่อสู้ ส่วนกำลังใจ หมายถึง ขวัญ ความฮึกเหิม ผู้วิจัยสรุปว่า คำทั้งสองมีความหมายใกล้เคียงกัน และขอให้ใช้คำว่าขวัญกำลังใจ แทนคำว่า Morale ในงานวิจัยนี้

ที่มาของขวัญกำลังใจ

พรรณราย ทพยะประภา (2533: 87) และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 138) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของขวัญกำลังใจ ในแนวทางเดียวกันว่า คำว่า “ขวัญกำลังใจ” (Morale) เป็นคำที่ใช้กับประชากรทั่วไปรวมถึงทหารในเวลาสงคราม ซึ่งการมี “ขวัญ” หรือ “เสียขวัญ” เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผลของสงคราม นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในวงการกีฬา วงการศึกษาด้วย ต่อมาจึงได้เข้ามาสู่วงการอุตสาหกรรมและได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีจากผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารตระหนักดีว่าทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด คือ คน เพราะคนเป็นผู้ทำให้งานสำเร็จหรือล้มเหลว มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำ

ความหมายของขวัญกำลังใจ

มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า ขวัญกำลังใจ (Morale) ไว้หลายความหมาย ดังนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 138) เสนาะ ตีเขาว์ (2532: 338) และ Webster's New World Dictionary (1993: 882) ได้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจว่า สภาพการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความมั่นใจ ซึ่งในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดง

ออกมาในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวงและการขาดความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บัญม้น ธนาสุภาวัฒน์ (2357: 143) วิจิตร อวระกุล (2534: 260) และวิชัย แหวนเพชร (2543:115) ที่อธิบายว่า ขวัญกำลังใจ คือ สภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ต่างๆ โดยแสดงออกเป็น ความตั้งใจ กำลังใจ ความสามัคคีของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มุ่งทำงานด้วยความพยายามและความรับผิดชอบ เพื่อให้สภาวะการณ์หรืองานนั้น บรรลุวัตถุประสงค์ ในขณะที่อุทัย หิรัญโต (2531: 161) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจคือ สภาวะของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งกระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามนัยความหมายของขวัญกำลังใจสามารถแบ่งพิจารณาได้ 2 ประการคือ ขวัญกำลังใจของบุคคลแต่ละคน (Individual morale) และขวัญกำลังใจของหมู่คณะ (Group morale) ขวัญกำลังใจทั้งสองนี้แยกกันไม่ออก หากที่ใดมีขวัญกำลังใจของหมู่คณะสูงที่นั่นขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลก็สูงด้วย แต่หากที่ใดขวัญกำลังใจของหมู่คณะต่ำขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลก็ต่ำด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะสังเกตว่าขวัญกำลังใจมีความหมายใกล้เคียงกับความพึงพอใจ แต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:140) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเจตคติที่ยึดถือต่องานและปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ส่วนขวัญกำลังใจเป็นผลของการแสดงออกของเจตคติของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานและประเมินผลจากผลที่ได้รับในกลุ่มนั้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ สร้อยตระกูล (เทียนนท์) อรรถมานะ(2541: 134-135) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกชอบ ไม่ชอบโดยเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ส่วนขวัญกำลังใจมีขอบข่ายกว้างกว่า โดยความพึงพอใจนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของขวัญกำลังใจและมีส่วนทำให้เกิดขวัญกำลังใจ โดยให้นิยามว่า ขวัญกำลังใจ คือ ทศนคติ ความตั้งใจ แรงจูงใจหรือการกระตุ้นที่มีในหมู่สมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจและด้วยความมานะบากบั่น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ขวัญกำลังใจ คือสภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและสภาวะอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่างๆ

ความสำคัญของขวัญกำลังใจ

ขวัญกำลังใจมีความสำคัญและมีบทบาทในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ซึ่งความสำคัญของขวัญกำลังใจ ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ในแนวทางคล้ายๆ กันดังนี้

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 242) กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานว่าในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึงวัตถุประสงค์ของบริษัทอย่างแรงกล้าและ

พยายามที่จะถ่วงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีงามระหว่างกันและกันในหมู่สมาชิก โดยมีความมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่การงานของบริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างให้มีขึ้นได้ โดยบริษัทสร้างกำลังใจและขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งขวัญกำลังใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารงาน เนื่องจากขวัญกำลังใจที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ ผลผลิตของบริษัทจะสูงไปด้วย

ประเด็นข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537: 142) ที่กล่าวว่าขวัญกำลังใจเป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล หน่วยงานหรือบริษัทใดก็ตาม ถ้าพนักงานเป็นผู้มีขวัญกำลังใจดีจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้หน่วยงานหรือบริษัทนั้น ขวัญกำลังใจทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท ทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจบริษัทดีขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ มีความเชื่อมั่นในบริษัทของตน ทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่ง และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ การบริหารงานบุคคลจึงต้องสร้างขวัญและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน เพราะขวัญกำลังใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้ที่มีความรู้ความสามารถดีแต่หากขวัญกำลังใจไม่ดีก็ทำให้ไม่สามารถแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย หิรัญโต (2531: 161-162) ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจไว้ว่า ขวัญกำลังใจทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เกื้อหนุนให้บุคคลสามารถประพฤติ ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัย เกิดความสามัคคี เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การรับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ขวัญกำลังใจจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความคิดสร้างสรรค์ตลอดจนทำให้บุคคลมีความมั่นคงทางใจ สามารถปฏิบัติงานอยู่กับองค์การได้นาน ถ้าบุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง (high morale) บุคคลจะให้ความศรัทธา เชื่อมั่นในองค์การ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา และถ้าบุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ (low morale) บุคคลจะขาดความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความรู้สึกถูกทอดทิ้ง ท้อแท้

นอกจากนี้ อาร์มสตรอง (Armstrong. 1998: 29) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจเป็นการแสดงออกของอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การและงานโดยถ้าขวัญกำลังใจสูงจะทำให้พนักงานเกิดการยอมรับ มีการกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน มีการทำงานเป็นทีม แต่ถ้าขวัญกำลังใจต่ำพนักงานจะไม่สามัคคี ไม่ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นปัญหาต่อผู้บริหาร

สรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานซึ่งทุกหน่วยงานล้วนต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เกิดความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์การ เกิดความสามัคคีและพลังกลุ่ม เสริมสร้าง

มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร เกิดความสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาขององค์กร และสุดท้ายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตน ผลที่ตามมาคือผลผลิตก็จะสูงไปด้วยอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

องค์ประกอบของขวัญกำลังใจ

ขวัญกำลังใจมีความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การมีขวัญกำลังใจส่งผลให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานดังกล่าวมาแล้วเบื้องต้น แต่ขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ เช่น พนักงานในบริษัทเมื่ออยู่ตอนแรก ขวัญกำลังใจไม่ดีหรือขวัญกำลังใจต่ำ แต่เมื่ออยู่ไปได้ซักระยะหนึ่งมีประสบการณ์และได้รับความอบอุ่นจึงมีขวัญกำลังใจมากขึ้น ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาถึงสิ่งที่ทำให้เกิดขวัญกำลังใจว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้าง ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงในแนวทางคล้ายคลึงกันดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 163-164) สุรพล พยอมน้อย (2541: 66-68) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ดังนี้

1. สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และภายในบริษัท
2. ความเหมาะสมของการจัดชั่วโมงเวลาในการทำงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
4. ฐานะและการอบรมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือผู้บริหาร
7. วิธีการบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้บริหาร
8. ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่

ในขณะที่ พงศ์ หรดาล (2534: 100-102) ได้สรุปองค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอีกลักษณะหนึ่ง ประกอบด้วย

1. คุณค่าของงาน ถ้าคนงานมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำอยู่นั้น มีคุณค่าต่อตนเองก็จะมี ความภูมิใจ มีความพึงพอใจ และถ้างานนั้นเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัดหรือเขาได้รับการอบรมมาด้วยแล้ว จะทำให้เขารู้สึกว่าการเขานั้น เป็นงานที่ท้าทาย และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของเขาตลอดเวลา ขวัญกำลังใจของคนงานก็จะมีมาก ทำให้เขาอยากทำงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจยิ่งขึ้น

2. การนิเทศงาน ถ้าคนงานได้รับสิ่งต่างๆ จากผู้บริหาร เช่น ความเอาใจใส่ ความยุติธรรม ไม่ก้าวร้าว รักษาความลับสัญญา ซื่อสัตย์ต่อคนงาน เป็นที่ปรึกษาทั้งเรื่องส่วนตัวและการงานได้ ก็จะทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

3. สภาพการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านต่างๆ เช่น ความสะดวก ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี เครื่องมือเครื่องจักรมีพอสำหรับการทำงาน อุณหภูมิอากาศถ่ายเทสะดวก สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยเสริมให้คนงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานดี

4. ค่าจ้างหรือค่าแรง เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น ถ้ามีการให้รางวัล มีการขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ มีการแบ่งปันรายได้ ถ้าคนงานได้พบสภาพแบบนี้ เขาจะมีขวัญกำลังใจสูง

5. โอกาสที่จะก้าวหน้า การที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน เป็นส่วนประกอบหนึ่งในการทำงาน เมื่อผู้บริหารมีหลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอน ซึ่งคนงานทุกคนสามารถรู้และทราบได้ล่วงหน้า ทำให้คนงานทุกคนมีความทะเยอทะยานและแข่งขันในการทำงาน เพื่อหาโอกาสในความก้าวหน้า การที่เป็นเช่นนี้ก็จะทำให้คนงานมีขวัญกำลังใจดีตามไปด้วย

6. ความปลอดภัย คนงานที่มีความรู้สึกว่าเขาปลอดภัยและมั่นคงในการทำงานจะมีขวัญกำลังใจดี

7. การจัดการและการบริหารงาน เป็นองค์ประกอบและตัวแปรที่สำคัญมาก เพราะการจัดการหรือการบริหารงานที่ดี อาจทำให้ขวัญกำลังใจดีหรือไม่ดีได้ง่าย

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้าคนงานมีความสบายใจ เขาจะมีขวัญกำลังใจดี ถ้าหากเขาทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น มีการศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมของครอบครัวที่คล้ายกัน ก็จะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานดี

9. การติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจะทำให้คนงานรู้ความเป็นไปของบริษัท ถ้าเรื่องที่จะแจ้งให้พนักงานรู้ เป็นเรื่องที่ดีก็จะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานดีตามไปด้วย

10. ผลตอบแทนที่คนงานพึงได้รับ ถ้าบริษัทหนึ่งมีผลตอบแทนที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดี

อำนวย แสงสว่าง (2536: 117-118) ได้กล่าวว่าถึงองค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและผลประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1. ความรู้สึกการอยู่ร่วมกัน พนักงานที่มีความรู้สึกรักและมีความผูกพันกับบริษัท จะอุทิศตนทำงานอย่างเสียสละให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้า

2. ความต้องการสำหรับวัตถุประสงค์ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทาง ให้การยอมรับในการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกับผู้บริหาร

3. ความรู้สึกงานที่ทำให้มีความหมาย พนักงานเมื่อมีความพอใจในบทบาทหน้าที่และ

ความรับผิดชอบที่ได้รับความไว้วางใจให้ทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบริษัท

4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นับว่าเป็นยอดปรารถนาอันสูงสุดของพนักงานทุกระดับในบริษัท ที่มีความมุ่งมั่นจะแสวงหาความก้าวหน้าจากการทำงานในแต่ละอาชีพ

เดวิส (Davis. 1962: 212-214) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจดีหรือมีขวัญกำลังใจนั้นเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างกันของผู้บังคับบัญชา และพนักงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น และส่งเสริมความสำเร็จของบริษัท

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะการปฏิบัติงานถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลดีกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย การดำเนินงานของบริษัททั้งของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดบริษัทและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความขยันขันแข็งในการทำงาน มั่นใจและขวัญกำลังใจดี

5. สภาพแวดล้อมของการทำงาน ควรจะให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อการทำงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญกำลังใจดี

ขวัญกำลังใจเป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ผู้ที่มีขวัญกำลังใจดีจะสามารถทำงาน ให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ ผู้บริหารสามารถสังเกตลักษณะของพนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 139) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีขวัญดี จะมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของบริษัท
2. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ
3. แม้บริษัทจะมีปัญหาอย่างไร ก็ใช้ความพยายามที่จะแก้ปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วงไป
4. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

ประเด็นที่สอดคล้องกับแนวคิดของวิชัย แหวนเพชร (2543: 124) ที่ได้อธิบายถึงสภาพและอาการต่างๆ ของพนักงานที่แสดงว่าขวัญกำลังใจดี สามารถสังเกตได้ ดังนี้

1. การแสดงออกของบุคคลในการสร้างบรรยากาศของหน่วยงาน แจ่มใส ร่าเริง
2. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย การงานไม่ผิดพลาด ความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้
3. การทำงานของบุคคลสนุกสนาน เพลิดเพลินทั้งงาน มีความตั้งใจและสนใจในการทำงาน
4. สมาชิกในหน่วยงานจะช่วยเหลือกันเสนอแนะ ช่วยชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป
5. การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจเป็นการติชมเพื่อก่อสร้างสรรค์

6. สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำ หรือในยามฉุกเฉินเร่งด่วน

7. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษ ที่นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ด้วยความภูมิใจ เต็มใจ และด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสแม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม สมาชิกในหน่วยงานก็ยังคงสภาพความเป็นปกติสุขอยู่อย่างเดิม

ในขณะที่ อำนวย แสงสว่าง (2536 : 118-119) กล่าวว่า พนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีในการทำงานสามารถสังเกตได้จากสภาพการทำงาน และบรรยากาศการทำงาน มีดังนี้

1. มีความร่วมมือในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม มีสปิริตในการทำงาน แสดงออกโดยการมีความรักและมีความผูกพันในกลุ่มพนักงาน
2. มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากมีสภาพการทำงานและบรรยากาศการทำงาน ที่มีสภาพความพร้อมที่จะทำงาน
3. มีความศรัทธาและมีความเชื่อมั่นต่อทีมผู้บริหาร เชื่อว่ามีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์สูงพอที่จะสามารถดำเนินกิจการให้เจริญก้าวหน้าได้ ทำให้พนักงานทุกคนสามารถรวมพลังทั้งร่างกายและด้านจิตใจทำงานจนได้รับความสำเร็จ
4. มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง สังเกตจากความพร้อม ความเต็มใจของพนักงานที่จะทำเป็นรายบุคคลหรือทำงานเป็นทีมก็ได้ในทันทีทันใด
5. มีความมั่นคงในอาชีพ พนักงานมีหลักความมั่นคงในการทำงาน เช่น มีการปรับอุปนิสัยจากการทำงาน มีการประกันสังคม เป็นต้น
6. มีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องตลอดปี พนักงานได้รับโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ ทักษะและประสพการณ์ในการทำงาน
7. มีความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานมีโอกาสดำเนินการพิจารณาคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่ง

หัวหน้างาน เมื่อถึงคราวที่นายจ้างมีการขยายงาน หรือมีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานให้สูงขึ้น

ลักษณะอาการ ที่แสดงว่าขวัญกำลังใจดีหรือขวัญกำลังใจสูง ตามที่นักวิชาการได้อธิบายไว้ นั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่ขวัญกำลังใจดีหรือขวัญกำลังใจสูงจะมีลักษณะอาการ คือ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ให้ความร่วมมือกับองค์กร มีระเบียบวินัย เสียสละ เชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร พนักงานจะทำงานเป็นทีมได้ดี มีความรู้สึกเป็นกันเอง ำรงแจ่มใส งานผิดพลาดน้อย ไม่มีการขัดแย้งในองค์กร มีแต่มิตรภาพ ความเข้าใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน และสร้างความก้าวหน้าให้องค์กรต่อไป

ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญกำลังใจไม่ดี

ขวัญกำลังใจของพนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพของงาน หรือการบรรลุเป้าหมายของบริษัท ย่อมขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจของพนักงาน ที่ผู้บริหารต้องหมั่นสังเกตลักษณะอาการที่แสดงออกเพราะถ้าพนักงานมีท่าทีว่าจะมีขวัญกำลังใจต่ำ ผู้บริหารจะได้วางแผนแก้ไขได้ทันเวลา ดังนั้นลักษณะอาการที่บ่งชี้ขวัญกำลังใจต่ำจึงเป็นสิ่งที่ควรศึกษาดังที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ในแนวทางคล้ายๆ กันดังนี้

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 119-120) ได้กล่าวถึงพนักงานที่ขวัญกำลังใจในการทำงานต่ำ สังเกตเห็นได้จากสภาพการทำงานและบรรยากาศการทำงาน ดังนี้

1. มีความขัดแย้งในการทำงาน ขาดความสามัคคี แบ่งเป็นกลุ่มเป็นพวก ขาดความร่วมมือในการทำงาน หลบหลีกหรือหลีกเลี่ยงในการทำงาน
2. ไม่มีความสุขในการทำงาน พนักงานมีความวิตกกังวล มีความเครียด มีความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน เป็นต้น
3. ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารไม่ยึดมั่นหลักการทำงานที่ดี ไม่เป็นที่พึ่งของพนักงาน ไม่เอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง
4. มีความไม่มั่นคงในอาชีพ พนักงานไม่มีหลักประกันในการจ้างงาน เมื่อนายจ้างดำเนินกิจการขาดทุนก็จะหาแนวทางลดค่าใช้จ่ายของนายจ้าง เป็นต้น
5. โอกาสความก้าวหน้ามีน้อย เมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานในระดับหัวหน้างาน นายจ้างจะไม่ค่อยให้โอกาสพนักงานในบริษัท แต่จะคัดเลือกจากบุคคลภายนอกบริษัท เป็นการปิดกั้นโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน
6. มีพนักงานลาออกจากงานบ่อย มีการรับพนักงานใหม่อยู่ตลอดปี

ในขณะที่ วิชัย แหวนเพชร (2543: 125) ได้อธิบายถึงสภาพและอาการต่างๆ ของพนักงานที่แสดงขวัญไม่ดีหรือขวัญต่ำ ซึ่งสามารถสังเกตได้ดังนี้

1. มีความหวาดผวาทื่นเต้น ตื่นตระหนก ขตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ง่าย แม้มี

เหตุการณ์เล็กๆ น้อยๆ ก็จะมีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องใหญ่โต มีข่าวลือและมีการซุบซิบนินทาว่าร้ายกันมาก

2. มีบรรยากาศขบเซา เศร้าสร้อย บุคคลไม่ค่อยร่าเริงแจ่มใส มักแสดงอาการมินา บึ้งตึง เฉื่อยชา เหนงหงอยในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

3. มีการขาด ลา การมาทำงานสาย เพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมาก

4. มีการทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้และมีการอาการผิดปกติไปจากเดิม

5. มีการลาออกหรือโยกย้ายในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ

6. ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งแก่งแย่งชิงดีกัน อิจฉาริษยา กระทบกระพังกันในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน

7. ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเคยเเมยเ็นชาต่อผู้บังคับบัญชา พยายามหลีกเลี่ยงไม่พบปะหรือเดินสวนกัน ไม่ค่อยอยากรมองหน้าเมื่อพูดคุย การพูดคุยเป็นแบบถามคำตอบคำ

8. แสดงอาการแข่งกร้าว กระด้างกระเดื่อง ไม่สุภาพ ไม่เชื่อฟัง

9. แสดงความไม่สนใจงาน หรือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน

10. มักแสดงประหนึ่งว่าทำงานและมีงานยุ่งตลอดเวลา แต่งานไม่เสร็จสักที งานเสร็จช้า เดินไปเดินมา ไม่ตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง

11. มีการร้องทุกข์ บัตรสนเทห์มากผิดปกติ

12. บุคคลมักแสดงออกทางอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด วิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องหุยมหิม

ลักษณะอาการที่แสดงว่าขวัญกำลังใจไม่ดีหรือขวัญกำลังใจต่ำ ตามที่นักวิชาการได้อธิบายไว้ นั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีขวัญกำลังใจไม่ดีหรือต่ำจะมีลักษณะอาการ คือ มีความตื่นตระหนกตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ง่าย มีการขาด ลา มาสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะในขณะที่มีปริมาณมาก เกิดความเครียด หวาดผวา มีการร้องทุกข์ บรรยากาศขบเซา มาสนใจงาน เป็นต้น จนในที่สุดก็ส่งผลให้องค์การมีผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมาย และอาจประสบภาวะล้มเหลวทางธุรกิจในที่สุด

วิธีการวัดขวัญในการทำงาน

เดวิส (Davis, 1967:70) กล่าวถึงดัชนีวัดขวัญ (Morale Indicators) ได้แก่

1. อัตราการเข้า – ออกของผู้ปฏิบัติงาน
2. การเพิ่มขึ้น หรือลดลงของผลงานหรือผลผลิต
3. จำนวนผลผลิตที่สูญเสียเปล่า หรือไม่ได้คุณภาพ
4. บันทึกการทำงาน

5. อัตราการหยุดงาน และขาดงาน และการมาทำงานสาย
6. รายงานของหน่วยงานให้คำปรึกษาแนะนำ
7. อัตราการร้องทุกข์
8. การสัมภาษณ์ผู้ลาออกจากงาน
9. รายงานอุบัติเหตุ
10. รายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วย
11. ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน
12. บันทึกการฝึกอบรม

กมล ชูทรัพย์ (2516: 513-515) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 243-244) และเอ็ด สาระภูมิ (2529 : 46-47) ได้เสนอมาตรการที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือวัด และตรวจสอบขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานลดลงอย่างรวดเร็ว หรือลดลงแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้ทราบถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้

2. การขาดงาน หรือความเฉื่อยชา ขวัญดีแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการทำงาน และความตั้งใจในการทำงาน การขาดงาน หรือการลางานบ่อยๆ ของคนในองค์กรย่อมกระทบกระเทือนต่อผลผลิต และประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งควรได้รับความสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์ ทั้งนี้เพราะว่าเหตุผลในการลา หรือพฤติกรรมในการหยุด อาจชี้ให้เห็นสภาพอันแท้จริงของขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ดีว่ามีการกระทบกระเทือนขวัญบ้าง และความเฉื่อยชาก็เช่นกัน สภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน อาจได้รับการกระทบกระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสภาพเหล่านี้จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นสภาพขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3. การลาออกจากงาน หรือขอยกย้ายงาน แม้ว่าองค์กรจะได้จัดสวัสดิการต่างๆไว้ให้ และได้จัดระบบเงินเดือนค่าจ้างให้อย่างเป็นธรรม รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างดีแล้ว แต่พบว่ายังมีคนลาออก หรือโยกย้ายงานจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าต้องมีบางสิ่งเกิดผิดพลาด พอเป็นเครื่องชี้ให้เห็นระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้

4. คำร้องทุกข์ หรือบัตรสนเท่ห์ จะมีได้ยากหากการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างปกติ หากมีการร้องทุกข์ หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการทำงานของบุคคลในองค์กรบ่อยๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า เกิดความบกพร่องในการทำงานขึ้น การร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์จึงใช้เป็นเครื่องชี้สภาพขวัญในการปฏิบัติงานได้อันหนึ่ง

5. การกรอกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันสมควร เป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบ

สภาพวิญญูของการทำงานโดยทั่วไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถาม และวิธีการที่จะสอบถามแม้ว่าวิธีนี้อาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างก็ตาม

6. การสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรงจะทำให้ได้คำตอบตรงไปตรงมา แม้ว่าจะเป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่ายมากเช่นกัน แต่ถ้าผู้ถามที่ความรู้ความสามารถในเทคนิคการถาม และสัมภาษณ์อย่างดีแล้ว วิธีนี้นับได้ว่าได้ประโยชน์คุ้มค่าทีเดียว

วิธีสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

มนุษย์ทุกคนเกิดมามีความต้องการซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกันออกไป และเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งขวัญกำลังใจ การสร้างขวัญกำลังใจ ถือเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารทุกระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง การสร้างขวัญกำลังใจ แก่บุคลากรในองค์กรนั้น ไม่ใช่เรื่องที่จะกระทำได้ง่ายนัก และไม่อาจก่อให้เกิดผลสมบูรณ์ได้ทุกอย่าง กล่าวได้ว่าการสร้างขวัญกำลังใจเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ต้องทำความเข้าใจและศึกษา ซึ่งหากผู้บริหารเข้าใจและหมั่นดูแลจะทำให้พนักงานในบริษัทนั้นๆ มีขวัญกำลังใจที่ดีได้ สำหรับวิธีการสร้างเสริมขวัญกำลังใจพนักงานให้เพิ่มขึ้นนั้น นักวิชาการกล่าวได้หลายแนวทางดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 167-168) ได้สรุปวิธีการเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. การแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ โดยการตอบแทนในด้านเศรษฐกิจ การแบ่งผลกำไร นอกจากค่าตอบแทนในด้านวัตถุได้ผลในแง่จิตใจด้วย คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานนั้น ปฏิบัติต่อตนอย่างมีน้ำใจให้โอกาสในการแสดงความสามารถให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล อาจเป็นลักษณะที่เป็นโบนัส หรือหุ้นที่บริษัทจำหน่ายให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานซื้อหุ้นในราคาถูก หรือให้เป็นค่าตอบแทนความสามารถความตั้งใจในการทำงาน

2. จัดแหล่งสนทนาการ เป็นการจัดการให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มีสโมสรที่เล่นกีฬา ดนตรี มีงานสังสรรค์ตามโอกาสเพื่อลดความซ้ำซากจำเจจากงานประจำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พักผ่อน ทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยสนิทสนม และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

3. การพบปะผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานต่างๆ ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญให้เข้ามาเยี่ยมเยียนพนักงาน โดยให้คำแนะนำ จัดรายการอภิปราย จัดงานพบปะสังสรรค์ จัดทำโปสเตอร์คำขวัญต่างๆ ขึ้นเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม

4. การจัดผู้แนะนำทางด้านการงาน เป็นลักษณะการนำการแนะนำมาใช้ เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาในด้านต่างๆ แก่พนักงานและฝ่ายบริหาร

5. การเข้าถึงปัญหาของพนักงาน วิธีนี้ใช้มาก โดยมาใช้วิธีการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ภายใน

วงการธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งเพราะมนุษย์สัมพันธ์สามารถนำมาใช้ทั้งรายบุคคลและกลุ่มด้วย ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจทั้งเกี่ยวข้องกับพนักงานและฝ่ายบริหารมักขึ้นกับกลุ่มสัมพันธ์และความขัดแย้งของพนักงานในองค์กรมักเกิดจากปัญหาทางจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ ในการทำงาน

สำหรับวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานของต่างประเทศนั้น ลีลา ลีลานูเคราะห์ (2530: 114-115) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานในประเทศญี่ปุ่นที่น่าสนใจ 10 ประการ คือ

1. ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่ดี มีที่เล่นกีฬาและที่พักผ่อน มีสวัสดิการในการให้ยืมเงินไปเช่าหรือผ่อนบ้านให้ลูกจ้าง
2. ได้รับการดูแลอย่างมีชีวิตชีวา มีความไว้วางใจในนายจ้าง แม้บริษัทจะขาดทุนก็ยังจ่ายโบนัสให้ เมื่อเวลามีโครงการมาใหม่ๆ ก็ได้รับการสนับสนุนจากพนักงาน
3. พนักงานและฝ่ายจัดการต่างรู้ถึงปัญหาการบริหารงานในอดีต และเชื่อว่าการเพิ่มผลผลิตเท่านั้นจะช่วยให้ทุกฝ่ายมีความเป็นอยู่ดีขึ้น
4. มีความรู้สึกมั่นคงและคุ้มในการทำงาน นายจ้างไม่ไล่คนงานออกง่ายๆ แม้แผนกที่ทำอยู่ ก็หาแผนกอื่นให้ทำ อีกทั้งให้รางวัลแก่คนที่มีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษ
5. มีสภาพแรงงานที่แข็งแกร่งคอยช่วยเหลือแนะนำ เป็นสภาพแรงงานเดียวที่ทุกคนเป็นสมาชิก มีเจ้าหน้าที่ทำงานเต็มเวลา
6. ทุกคนพยายามตั้งหน้าตั้งตาทำงาน โดยถือระบบอาวุโสเป็นหลัก ในระยะ 10 ปีแรก ของการทำงาน มีการสับเปลี่ยนงานอยู่เสมอ หลังจากนั้นจึงเข้าสู่ระบบงานเฉพาะตำแหน่ง
7. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นส่วนตัว ในโอกาสที่มีการพบปะสังสรรค์
8. ฝ่ายบริหารรับฟังและพิจารณาข้อเสนอแนะของฝ่ายลูกจ้างด้วยความเป็นธรรม ไม่พยายามจับผิด
9. นายจ้างเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้ศึกษาต่อ และจัดฝึกอบรมอยู่เสมอ การฝึกอบรมทำเป็นโปรแกรมไว้ตลอดทั้งปี แม้แต่ประธานบริษัทก็ต้องเข้าฝึกอบรมด้วย
10. ลูกจ้างทุกคนมีโอกาสได้เข้าเป็นประธานกรรมการของบริษัทได้ มีตัวอย่างให้เห็นในเรื่องนี้ ลูกจ้างทุกคนจึงพยายามไปให้ถึงตำแหน่งนี้ โดยอุทิศเวลาทั้งหมดให้กับงาน

ลูกจ้างและพนักงานในธุรกิจ เป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ และนับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งต่อธุรกิจประเภทต่างๆ การมีลูกจ้างที่ดี รู้งาน มีความซื่อสัตย์ ขยันขันแข็งย่อมช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปด้วยดี สิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำอย่างยิ่ง คือการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพวกเขา โดยมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตามที่ พงศ์ หรดาล (2534: 115) อธิบายไว้ คือ

1. การให้คำจ้างและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและลักษณะของงาน นอกเหนือจากที่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานแล้ว รวมทั้งการให้รางวัลเมื่อมีกำไรหรือธุรกิจดีขึ้น

2. การเอาใจใส่ในสวัสดิการ สถานที่ทำงาน สภาพะงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้างให้มี สุขลักษณะที่ดี จัดให้มีการปลอดภัยและให้เครื่องป้องกันที่อาจเกิดจากการทำงาน รวมทั้งดูแล สุขภาพอนามัยของพนักงานให้เหมาะสมกับธุรกิจประกอบการ

3. พัฒนาให้ความรู้ เพิ่มความชำนาญและประสบการณ์ของลูกจ้าง ด้วยการให้ฝึกอบรม ด้วยการให้ความรู้ในงานที่เขาทำเป็นอย่างดี ซึ่งนับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานอันเป็น ผลโดยตรงต่อธุรกิจของตน

4. ให้ความเป็นธรรมในการปกครองและพิจารณาผลตอบแทน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้ โอกาสลูกน้องได้แสดงความสามารถเท่าเทียมกัน

5. ศึกษาและทำความเข้าใจในลักษณะนิสัย รวมทั้งความถนัดของลูกจ้างแต่ละคน จะทำ ให้รู้ว่าคุณคนไหนเหมาะกับงานใด และจะอย่างไรให้เขาทำงานได้ดีที่สุด

6. ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้ ให้ความยอมรับ ในฐานะที่เป็นคนเท่าเทียมกันให้คำแนะนำปรึกษาให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ หรือเมื่อเห็น ว่าจำเป็น ทั้งในเรื่องงานและส่วนตัวตามสมควร และเห็นว่าเหมาะสม

เสนาะ ตียะว (2532: 340) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน ว่าอาจกระทำได้ 4 วิธี คือ

1. การบริหารงาน การบริหารงานของฝ่ายบริหาร หากดำเนินการอย่างมีหลักเกณฑ์และ ด้วยความยุติธรรม ขวัญกำลังใจของคนงานเกิดขึ้น และแพร่หลายไปยังคนอื่น ๆ คนงานจะเรียนรู้ข้อมูล และถ่ายทอดสิ่งที่พบเห็นระหว่าง จากการติดต่อสื่อสารและเลียนแบบเอาอย่างกัน ดังนั้น ฝ่ายบริหาร นับว่ามีส่วนอย่างมากต่อท่าทีของพนักงาน ผู้บริหารอาจใช้วิธีการหลายอย่างในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ความรู้สึก ความคิดเห็นใด ๆ ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารอาจใช้วิธีการชมเชย บังคับ ก่อให้เกิดความกลัวแก่ผู้ปฏิบัติงาน หรือใช้วิธีแนะนำชักจูง สร้างความพอใจสนับสนุนและ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ

จากการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับขวัญกำลังใจของพนักงาน ปรากฏว่า ขวัญกำลังใจของคนงานในหน่วยงานที่ให้ผลผลิตสูงนั้น มีผลจากท่าทีของหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญ หากหัวหน้างานไม่ตระหนักหน้าที่การเป็นผู้นำ ไม่รับผิดชอบ ก็อาจไม่เป็นที่พอใจของคนงาน แต่ถ้า หัวหน้างานมีคุณสมบัติผู้นำที่ดี มีความรับผิดชอบ ก็จะเป็นที่พอใจของคนงาน และจะสามารถชักจูง คนงานได้ และก่อให้เกิดความร่วมมือกันของพนักงานในองค์กร

2. โครงสร้างองค์กร ขนาดและรูปร่างขององค์กร มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรขนาดใหญ่มักมีช่องการติดต่อในแนวดิ่ง มีสายบังคับบัญชายาว ก่อให้เกิดปัญหาการติดต่อจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ทำให้ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานต่ำ แต่ถ้าจัดโครงสร้างในแนวราบ จะให้ขวัญกำลังใจของพนักงานสูงขึ้น การขยายงานขององค์กรออกไป มีส่วนทำให้ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มีการพัฒนาตนเอง และสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรมากขึ้น

3. การให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานอีกปัจจัยหนึ่ง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นการสร้างให้เกิดความรู้สึกรวมกลุ่มขึ้น เป็นการยอมรับว่าแต่ละคน มีคุณค่าและมีความหมายต่อองค์กร ไม่ทำให้ตนรู้สึกว่าย่นอกกลุ่ม

4. การจัดการปัญหาข้อขัดแย้ง ข้อขัดแย้งต่างๆ ย่อมมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดการปัญหาข้อขัดแย้ง และป้องกันไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นในองค์กร จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น

วิธีเพิ่มขวัญกำลังใจพนักงานตามที่นักวิชาการได้อธิบายนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าองค์กรควรแบ่งผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม มีการจัดแหล่งสันทนาการอย่างเหมาะสม เข้าใจถึงปัญหาของพนักงาน และมีผู้เชี่ยวชาญคอยชี้แนะและให้คำปรึกษาอยู่เสมอ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ มีกระบวนการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้มีความก้าวหน้าและมีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงาน พร้อมทั้งให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน พนักงานก็จะมีขวัญกำลังใจเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ

การที่ผู้บริหารจะเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ลูกวิธินั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจหรือมูลเหตุที่ทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ซึ่งสามารถสรุปทฤษฎีเหมาะสมกับขวัญกำลังใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ ดังที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 160-161) ได้อธิบายว่า ขวัญกำลังใจเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทงาน เป็นสิ่งที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน เมื่อแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุรพล พยอมแย้ม (2537: 66) ได้สรุปเกี่ยวกับขวัญกำลังใจไว้ว่า ขวัญกำลังใจเป็นสภาพที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

จากที่นักวิชาการได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจกับขวัญกำลังใจของพนักงาน

ข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นตัวขับเคลื่อนให้กระทำพฤติกรรม โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมาของกลุ่มหรือส่วนบุคคลนั้น จะสะท้อนว่าพวกเขามีขวัญกำลังใจดีหรือขวัญกำลังใจไม่ดี

ประวัติของบริษัทหลักทรัพย์

ประวัติความเป็นมา

บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 เพื่อประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ได้ซื้อใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งใบอนุญาตดังกล่าวประกอบด้วย (1) คำหลักทรัพย์ (2) ที่ปรึกษาการลงทุน และ (3) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2547 และบริษัทฯ ได้ยื่นขอรับใบอนุญาตการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์เพิ่มเติม ซึ่งได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2548 รวมครบ 4 ประเภท โดยมีสำนักงาน ณ 161/1 อาคารเอส จี ทาวเวอร์ ถนนราชดำริ เขตปทุมวัน กทม. ทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วเริ่มแรก 300,000,000 บาทซึ่งบริษัทเริ่มเปิดดำเนินการซื้อขายหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2548

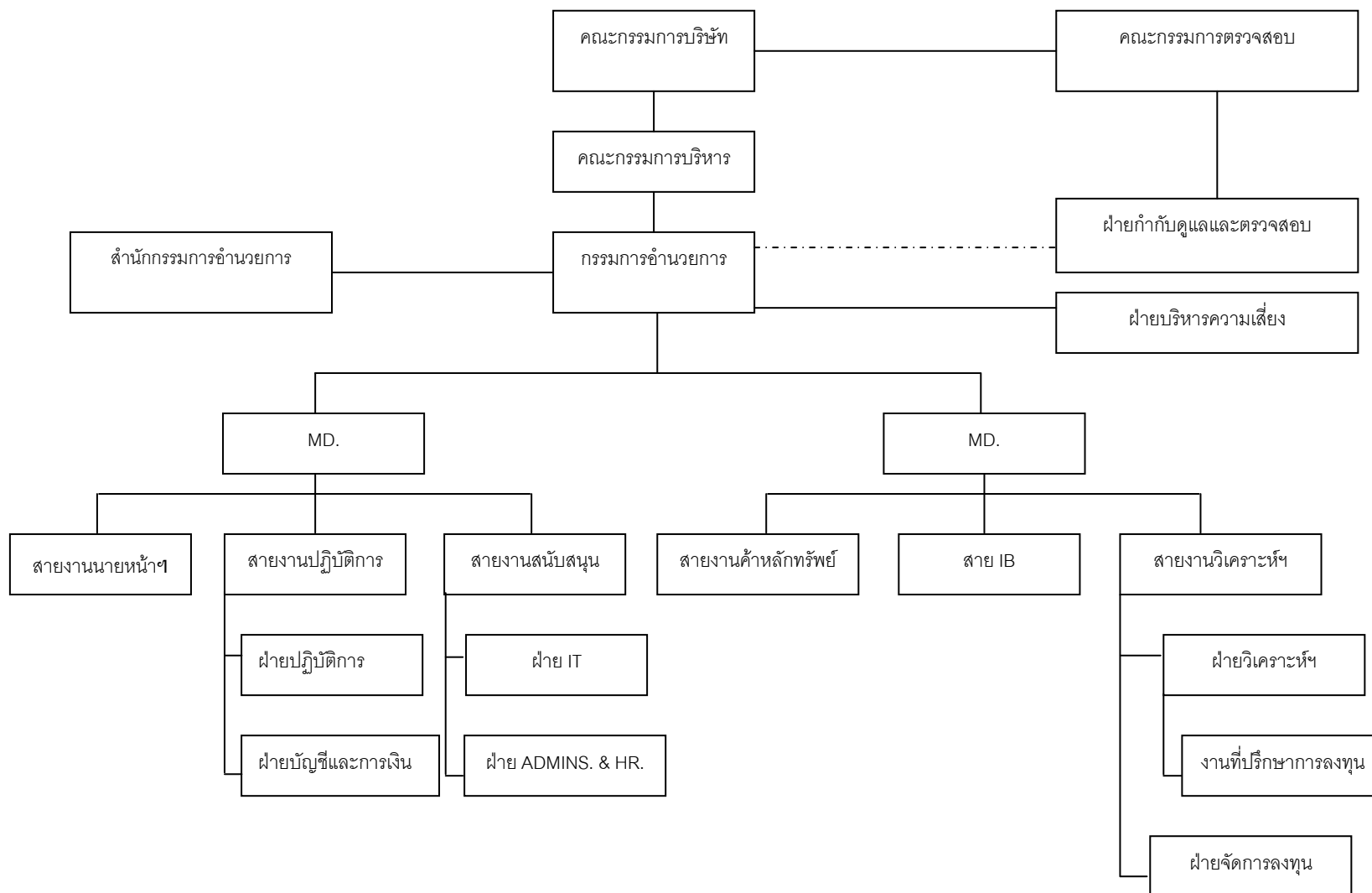
นโยบายบริษัท

ในระยะแรกมีนโยบายที่จะเป็น Boutique Securities House คือ บริษัทหลักทรัพย์ขนาดเล็กที่แข็งแกร่ง เน้นบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ลงทุนระดับกลางที่เป็นเจ้าของธุรกิจและทายาท โดยจะเน้นที่บริการที่เป็นเครือข่าย ให้ข่าวสารข้อมูลเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละราย ให้บริการบทวิเคราะห์วิจัยที่สร้างความแตกต่างจากที่อื่น และเนื่องจากเป็นบริษัทหลักทรัพย์ใหม่ที่มีขนาดเล็ก การให้บริการกับนักลงทุนจึงทำได้อย่างทั่วถึง สถานที่สะดวกสบาย การเดินทางสามารถเดินทางด้วยรถไฟฟ้าซึ่งทำให้เดินทางได้สะดวกสบาย รวมทั้งมีความเป็นส่วนตัว

การดำเนินการของธุรกิจ

1. นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Brokerage) หมายถึง การให้บริการเป็นนายหน้าคำหลักทรัพย์ในตลาดรอง ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน
2. ที่ปรึกษา (Advisory service) หมายถึง การบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ทั้งในด้านการระดมทุน การลงทุน การปรับโครงสร้างต่างๆ และรวมถึงการควบรวมกิจการ
3. การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (underwriting) หมายถึง การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ในตลาดแรก ทั้งในส่วนของบริษัทและตราสารทุน

โครงสร้างองค์กร



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กมล รักสวน (2520) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ จำนวน 8 วิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญลดหลั่นจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ ลักษณะงาน ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักศึกษา รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2523 : ก-ข) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลมากต่อขวัญในการทำงาน

เขียน แสงหนุ่ม (2518) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากับความสำเร็จและความพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษาผู้บังคับบัญชาที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง หรือเทียบเท่า ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 18 คน ผู้ใต้บังคับบัญชา 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ในหน่วยงานที่ผู้บังคับบัญชาบริหารงาน โดยถืองานเป็นสำคัญ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำเร็จในการทำงานในระดับสูงกว่าความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานที่ผู้บังคับบัญชาบริหารงาน โดยถือมนุษย์สัมพันธ์เป็นสำคัญ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำเร็จในการทำงานในระดับสูงกว่าความพอใจในการทำงานและระดับความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ผู้บริหารถืองานเป็นสำคัญอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับความพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ผู้บริหารถืองานเป็นสำคัญ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าผู้บังคับบัญชาที่ถืองานเป็นสำคัญตามเกณฑ์ของฟิลเลอร์มีเพียง 1 คน เท่านั้น

ธีรวิทย์ วัฒนพงศ์ (2524: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชากับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกระทรวงศึกษาธิการ โดยกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ข้าราชการผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้ากอง ผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานที่เทียบเท่ากอง ในกระทรวงศึกษาธิการ รวม 67 หน่วยงาน หน่วยงานละ 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 670 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาในกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งแบบมุ่งงานและแบบมุ่งสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับระดับขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในทางบวก ผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำสูง ปานกลางและต่ำ แตกต่างกัน มีระดับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เจลิม สุภมร (2520) ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะได้รับความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม งานมั่นคงภูมิใจที่ได้ทำงานในกรมการปกครอง และมีสภาพแวดล้อมดี

เสวนีย์ เทพฉิม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง นโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

คุก (Cook.1971: 5063A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่กับขวัญของครูโรงเรียนประถมในหัวเมือง ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ขวัญและพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กันจริงและสูงด้วย แต่ขวัญมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์มากกว่าแบบมุ่งงาน

ฟอล์คินส์ (Folkins. 1977: 5783-A) ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูตรงเรียนมัธยมศึกษาในเมืองโคลัมเบีย พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูกับครูใหญ่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า อายุ และประสบการณ์ในการสอนมีความสัมพันธ์กับขวัญของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

แลมเบิร์ต (Lambert. 1969: 2484-A) ทำการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญของครู กับพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามขวัญ และแบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำ LBDQ สอบถามครู 600 คน ใน 21 โรงเรียน ในรัฐอลาบามา ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าขวัญและพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่ขวัญมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำในมิติสัมพันธ์มากกว่ามิติมุ่งงาน ส่วนสถานภาพส่วนตัวของครูใหญ่ ได้แก่ สภาวะสังคม เชื้อชาติ เพศ วุฒิ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และขนาดของโรงเรียน ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างขวัญของครู และพฤติกรรมของครูใหญ่

พอสโตนี และ สิงห์ (Postonjee and Singh. 1977: 85-91) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการบังคับบัญชาที่มีต่อขวัญของคณาจารย์ในประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่างคือ คณาจารย์ระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน รูปแบบบังคับบัญชา ได้แก่ มุ่งคน และมุ่งผลผลิต ขวัญของคณาจารย์ศึกษาในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ นโยบายการจ้างที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกมีส่วนร่วม และความรู้สึกมีคุณค่าในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ขวัญของ

คนงานดีในองค์ประกอบด้านนโยบายค่าจ้างที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกมีส่วนร่วมภายใต้รูปแบบการบังคับบัญชาแบบมุ่งคน

พอล และ วาสูเดวะ (Pal and Vasudeva. 1988: 116-119) ศึกษาแบบการบังคับบัญชาและสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับขวัญของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าที่มุ่งงาน 6 คน และมุ่งสัมพันธ์ 6 คน ในสถานการณ์ 3 อย่าง และหาสัมพันธ์กับขวัญของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศอินเดีย จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบของการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับขวัญของคนงาน โดยไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์

เวลส์ (Wales. 1971 : 2385-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับพฤติกรรมผู้นำเช่นกันพบว่าพฤติกรรมผู้นำไม่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจของครูทั้งนี้เพราะระดับขวัญและกำลังใจของครูสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ได้เสมอ

เกลโลเวย์ (Galloway. 1975:1941-A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษานมลรัฐมิสซิสซิปปี กับขวัญของครู พบว่าพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญของครูในทางบวก พฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ยังมีอัตราสูงขวัญของครูยิ่งสูงไปด้วย และพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์ส่งผลต่อขวัญของครูมากที่สุด แต่พฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งงาน ไม่ส่งผลต่อขวัญของครู

วิลค็อก (Wilcox. 1993:3079-A) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยศึกษาจากครูโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโคโลราโดและโอไฮโอจำนวน 285 คน จาก 29 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานและขวัญของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบการให้มีส่วนร่วมหรือเป็นทีม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมผู้นำทางการศึกษาหรือศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและขวัญในการทำงาน ผู้บริหารที่มีความรู้ ความเข้าใจในทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำมากๆ จะทำให้มีความสามารถลดความคับข้องใจ ความขุ่นใจ และกลับเพิ่มบรรยากาศของขวัญและความพึงพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำตามแบบการบริหารระบบสี่ของลิเคอร์ท และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ด้านปัจจัยอนามัย 10 ด้าน เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม นอกจากนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการและเครื่องมือวัดขวัญกำลังใจของ เดวิส กมล ชูทรัพย์ (2516: 513-515) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 243-244) และเอ็ด สาระภูมิ (2529: 46 - 47) เพื่อเป็นแบบสอบถามวัดระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพฯ โดยวิธีการสำมะโน(census) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:6) จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 71 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2549)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ลักษณะคำถามประกอบด้วยคำถามแบบที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) ซึ่งประกอบด้วย

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2. 26 -35 ปี
3. 36 -45 ปี
4. มากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

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

ข้อที่ 5 รายได้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. 10,001- 20,000 บาท
3. 20,001- 30,000 บาท
4. 30,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงาน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale)

1. Back Office
2. Front Office

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Summated Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ และให้มีน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ โดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความคิดดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |

2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) คือพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานลักษณะคำถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic differential scale

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกอบด้วยคำถามแบบ Semantic differential scale

3. เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและรูปแบบให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง
6. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดสอบใช้

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขเนื้อหา ภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เนื้อหาและข้อความต่าง ๆ ตรงกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด
2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ (Try -out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient: 1984) ซึ่งได้ค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .9558 และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 71 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามจำนวน 71 ฉบับไปให้แก่นักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2549

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปแบบตาราง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม

คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS Version 11.5 โดยดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินแบบของพฤติกรรมความเป็นผู้นำของ

องค์กรโดยกำหนดให้มีคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 คะแนน และได้กำหนดช่วงระดับคะแนนที่ได้จากวิธีการคำนวณดังกล่าวข้างต้น หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ได้ประเมินพฤติกรรมความเป็นผู้นำขององค์กรตามแบบทฤษฎี

บริหารระบบ 4 ของเรนชิส ไลเคิร์ท ซึ่งแบ่งพฤติกรรมความเป็นผู้นำออกเป็น 4 แบบ คือ ผู้นำแบบเผด็จการเต็มขั้น ผู้นำแบบเผด็จการแบบมีศิลป์ ผู้นำแบบปรึกษาหารือ และผู้นำแบบมีส่วนร่วม ดังต่อไปนี้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ ซึ่งได้ดัดแปลงจาก Likert, Rensis และ อาร์ยี่ ไชยมงคล (2531) ประกอบด้วยคำถามครอบคลุมลักษณะการบริหารงานของผู้นำดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| 1. การใช้ภาวะผู้นำ | ข้อ 1-3 |
| 2. การจูงใจ | ข้อ 4-7 |
| 3. การติดต่อสื่อสาร | ข้อ 8-10 |
| 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | ข้อ 11-13 |
| 5. การตัดสินใจ | ข้อ 14-17 |

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29 ดังนี้)

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

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถาม ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน เป็นดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับดีมาก
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับดี
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับไม่ดี
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับไม่ดีย่างมาก

5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทำงนมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29 ดังนี้)

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

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถาม แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงาน เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับทำงานต่ออย่างแน่นอน

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับค่อนข้างจะทำงานต่อ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับค่อนข้างจะไม่ทำงานต่อ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในระดับไม่ทำงานต่ออย่างแน่นอน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้

1.1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเพื่อดูการกระจายของตัวแปรและเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (Ferguson.1981:49) โดยใช้สูตร

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากร

1.3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:65) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้กับแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยใช้สูตร

$$\sigma = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของประชากร
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของประชากร

1.4. หาคุนภาพค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 449-450)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k / \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}{1 + (k-1) \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}$$

เมื่อ	Cronbach's Alpha	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
	$\overline{\text{COVARIANCE}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{VARIANCE}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

2. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศกับ ตำแหน่งงาน) ที่แตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 178) เพื่อใช้ โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{x_1} - \overline{x_2}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

ใช้สถิติ ANOVA (One – Way analysis of Variance) F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (ยกเว้น เพศ) ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (บุญชม ศรีสะอาด.2541:26-268) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยมีองศาอิสระ (Degree of Freedom หรือ df) ดังนี้

df	แทน	$N-1$
df(B)	แทน	$p-1$
df(W)	แทน	$N-p$
เมื่อ N	แทน	จำนวนประชากร
p	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2542 : 332-334)

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

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลประชากรทั้งหมด

สมมติฐานข้อที่ 2 และ สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เป็นการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 345-349)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	x	แทน	คะแนนของผู้ตอบแบบวัดรายข้อ
	y	แทน	คะแนนของผู้ตอบแบบวัดโดยวัดด้วยคะแนน x
	Σx	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัว
	Σx^2	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวทั้งหมดยกกำลังสอง
	Σy	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัว
	Σy^2	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma y)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวทั้งหมดยกกำลังสอง
	Σxy	แทน	ผลรวมของผลคูณของคะแนนชุด x และ y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กัน

มาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมี

ความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์, 2540 : 144) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง

0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ

นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ r จะบอกถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากน้อยเพียงใด กล่าวคือถ้าค่าสัมประสิทธิ์ r มีค่าใกล้เคียง 1 หรือ -1 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่า $r = 1$ หรือ -1 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแบบสมบูรณ์ โดยสามารถนำตัวแปรหนึ่งไปอธิบายอีกตัวแปรหนึ่งได้ดี แต่ในกรณีค่า $r = 0$ ไม่ได้หมายความว่าตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์กัน เพียงแต่บอกได้ว่าทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันแบบเส้นตรงเท่านั้น แต่อาจจะมี ความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น แบบเส้นโค้ง วงกลม ซึ่งวิธีนี้ยังไม่สามารถบอกได้ว่าเป็น ความสัมพันธ์รูปแบบใด จะต้องใช้วิธีพิจารณาจากลักษณะของกราฟว่าใกล้เคียงกับรูปแบบใด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ(Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean of Square)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงาน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	69.0
หญิง	49	31.0
รวม	71	100.0
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	7	9.9
26 – 35 ปี	49	69.0
36 - 45 ปี	13	18.3
มากกว่าหรือ เท่ากับ 46 ปี	2	2.8
รวม	71	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.8
ปริญญาตรี	55	77.5
สูงกว่าปริญญาตรี	14	19.7
รวม	71	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	51	71.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	18	25.4
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	2	2.8
รวม	71	100.0
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	21	29.6
10,001-20,000 บาท	30	42.2
20,001- 30,000 บาท	8	11.3
30,001 บาท ขึ้นไป	12	16.9
รวม	71	100.0
ตำแหน่งงาน		
Back Office	28	39.4
Front Office	43	60.6
รวม	71	100.0

ผลจากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งใช้เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 71 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 49คน คิดเป็นร้อยละ 69.0และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

อายุ พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ18.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ77.5 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ19.7และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11.2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Front Office จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 และ Back office จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

เนื่องจากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทางด้าน อายุ สถานภาพ การศึกษา และสถานภาพมีความแตกต่างทางด้านจำนวน(ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่) ใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	7	9.9
26-35 ปี	49	69.0
มากกว่า 35 ปี	15	21.1
รวม	71	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	57	80.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	19.7
รวม	71	100.0
สถานภาพ		
โสด	51	71.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	20	28.2
รวม	71	100.0

อายุ พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

สถานภาพ พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 22 ข้อ รายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4 แสดงผลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่าน ถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านการใช้ภาวะผู้นำ	2.897	.603	เผด็จการมีศิลป์
ด้านการจูงใจ	3.021	.419	ปรึกษาหารือ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.103	.474	ปรึกษาหารือ
ด้านการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.084	.810	ปรึกษาหารือ
ด้านการตัดสินใจ	2.954	.359	เผด็จการมีศิลป์
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	2.943	.410	เผด็จการมีศิลป์
ด้านการควบคุม	3.134	.665	ปรึกษาหารือ
รวม	3.012	.271	ปรึกษาหารือ

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำในองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำของตนเองโดยรวมแบบปรึกษาหารือมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.012 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านการใช้ภาวะผู้นำ พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำในแบบเผด็จการมีศิลป์ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.897

ด้านการจูงใจ พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำในแบบปรึกษาหารือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.021

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำในแบบปรึกษาหารือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.103

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำในแบบปรึกษาหารือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.085

ด้านการตัดสินใจ พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเผด็จการมีศิลป์ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.954

ด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเผด็จการมีศิลป์ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.943

ด้านการควบคุม พบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบปรึกษาหารือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านมั่นคงปลอดภัยในงาน ด้านสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			
โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.563	1.079	ไม่พอใจ
การยอมรับผลการทำงานของท่านจากหัวหน้างาน	2.662	1.027	ปานกลาง
การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาใน	2.732	1.121	ปานกลาง
การปฏิบัติงาน			
โอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน	2.451	.891	ไม่พอใจ
การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ	2.296	1.235	ไม่พอใจ
รวม	2.540	.875	ไม่พอใจ

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การยอมรับนับถือ			
ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	2.845	.938	ปานกลาง
การยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.409	.523	พอใจ
การยอมรับความคิดเห็นของท่านได้รับการนำไปใช้จริง	2.972	.755	ปานกลาง
การยอมรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	3.606	.520	พอใจ
รวม	3.208	.514	ปานกลาง
ลักษณะงาน			
การใช้รู้ความเชี่ยวชาญสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน	3.309	.965	ปานกลาง
อิสระในการแสดงความคิดเห็น	2.775	1.072	ปานกลาง
ปริมาณงานกับบุคลากรสอดคล้อง	2.901	.0959	ปานกลาง
ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	2.873	.998	ปานกลาง
ท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถให้สำเร็จลุล่วงโดยดี	3.620	.594	ปานกลาง
ลักษณะงานมีความสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้	2.986	.837	ปานกลาง
รวม	3.077	.649	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ			
บุคลากรของบริษัทได้รับการมอบหมายตามความเหมาะสม	3.108	.629	ปานกลาง
ลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน	3.000	.756	ปานกลาง
วุฒิการศึกษาของท่านเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ	3.211	.827	ปานกลาง
รวม	3.112	.708	ปานกลาง
รวม	3.108	.629	ปานกลาง
นโยบายบริษัท			
นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน	2.085	1.143	ไม่พอใจ
ความยุติธรรมต่อพนักงาน	2.239	1.213	ไม่พอใจ
การสื่อสารข้อมูลภายในบริษัทมีความชัดเจนและครบถ้วน	2.451	1.066	ไม่พอใจ
รวม	2.258	1.032	ไม่พอใจ

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน	2.648	.958	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจในการจัดบริการต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.127	1.027	ปานกลาง
รวม	2.887	.789	ปานกลาง
การบังคับบัญชา			
ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดี	2.607	1.304	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงาน และปัญหาที่ มีอยู่	2.845	1.215	ปานกลาง
รวม	2.725	1.206	ปานกลาง
มั่นคงปลอดภัยในงาน			
ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานบริษัทนี้	2.465	1.181	ไม่พอใจ
สัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน			
ท่านพึงพอใจกับอธยาศัยไมตรีและการให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	3.451	.968	พอใจ
การให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วน ตัวของผู้บังคับบัญชา	2.704	1.151	ปานกลาง
รวม	3.078	.944	ปานกลาง
ผลตอบแทน			
ท่านรู้สึกพอใจกับระดับค่าจ้างเมื่อเทียบกับหน่วย งานอื่น ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน	2.563	.982	ไม่พอใจ
ความพึงพอใจในการทำงาน			
รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณ งาน	2.775	.721	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ให้สิทธิผลประโยชน์ต่างๆ เช่น วัน ลา วันหยุดพักผ่อนประจำปีในอัตราที่สูงเป็นที่น่าสนใจ	2.113	1.022	ไม่พอใจ
รวม	2.484	.819	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	2.819	.664	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.819 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.541 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อดังนี้

พนักงานมีความพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.563

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการยอมรับผลการทำงานของท่านจากหัวหน้างานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.662

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.732

พนักงานมีความพึงพอใจต่อโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่การงานระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.451

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานน่าเชื่อถือระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.296

2. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.208 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.845

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.409

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการยอมรับความคิดเห็นของท่านได้รับในการนำไปใช้จริงระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.972

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการยอมรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.606

3. ด้านลักษณะงานพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.078 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญสัมพันธ์กับสภาพการทำงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.309

พนักงานมีความพึงพอใจต่ออิสระในการแสดงความคิดเห็นระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.775

พนักงานมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานกับบุคลากรสอดคล้องกันระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.901

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.873

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้สำเร็จลุล่วงโดยดีระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.620

พนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานมีความสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.986

4. ด้านความรับผิดชอบพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.108 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการได้รับการมอบหมายตามความเหมาะสมระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.000

พนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.211

พนักงานมีความพึงพอใจต่อวุฒิการศึกษาเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.113

5. ด้านนโยบายบริษัท พบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.258 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อนโยบายของบริษัทที่ชัดเจนระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.085

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความยุติธรรมต่อพนักงานระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.239

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารข้อมูลภายในบริษัทมีความชัดเจนและครบถ้วนระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.451

6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.887 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.648

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.127

7. ด้านการบังคับบัญชาพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.725 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชาในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.607

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความสนใจการทำงานของพนักงานและปัญหาที่มีอยู่ของผู้บังคับบัญชาในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.845

8. ด้านมั่นคงปลอดภัยในงานพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.465 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.465

9. ด้านสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.076 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่ออธยาศัยไมตรีและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.451

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.704

10. ด้านผลตอบแทนพบว่า พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.484 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อระดับค่าจ้างเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.563

พนักงานมีความพึงพอใจต่อรายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.775

พนักงานมีความพึงพอใจต่อสิทธิผลประโยชน์ต่างๆ เช่น วันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปีระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.113

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ฯ

ขวัญกำลังใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจในการทำงาน
การทำงาน → (กระตือรือร้น → เชื่องช้า)	3.296	1.139	ปานกลาง
ทานรู้สึก → (ไม่ท้อถอย → ท้อถอย)	3.352	1.001	ปานกลาง
หากงานไม่เสร็จ → (ส่งงานให้เสร็จ → รีบกลับบ้าน)	4.00	.7559	ดี
นํางานกลับไปทำที่บ้าน (ประจำ → ไม่เคย)	2.225	1.017	ไม่ดี
การขาดงาน (บ่อยครั้ง → บางครั้ง)	3.493	1.433	ดี
ผลงานที่ได้ (ยอดเยี่ยม → ต้องปรับปรุง)	3.225	.6140	ปานกลาง
การทำงาน (ตรงเวลา → สายเป็นประจำ)	3.9014	.796	ดี
การใช้วันลา (ตามความจำเป็น → จนครบกำหนด)	3.9014	1.161	ดี
งานที่ทำเสร็จ (เร็วกว่ากำหนด → ช้ากว่ากำหนด)	3.662	.696	ดี
การร่วมงานของบริษัท (เต็มใจ → อึดอัด)	3.7606	1.088	ดี
ความรู้สึกในการปฏิบัติงาน (มีความสุข → ไม่มีความสุข)	2.958	1.176	ปานกลาง
การติดต่อประสานงานในหน่วยงาน (มีความสามัคคี → ขาดความสามัคคี)	3.425	.9807	ดี

ตาราง 6 (ต่อ)

ขวัญกำลังใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (MEAN)	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจใน การทำงาน
การตัดสินใจมาทำงานบริษัทนี้ (ถูกต้อง → ผิดพลาด)	2.634	1.5967	ปานกลาง
การรับทราบข่าวการร้องทุกข์ของ พนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน (บ่อยครั้ง → ไม่มีเลย)	3.028	1.4829	ปานกลาง
การได้รับข่าวการปฏิบัติงานไม่ดีของ เพื่อนร่วมงาน (บ่อยครั้ง → ไม่มีเลย)	3.423	1.4783	ปานกลาง
รวม	3.319	.5322	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
หลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานโดยรวมใน
ระดับ ปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.319 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านการทำงาน พบว่า พนักงานทำงานค่อนข้างกระตือรือร้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.296

ด้านความรู้สึกท้อถอยกับงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความรู้สึกค่อนข้างไม่ท้อถอยกับงานที่
ปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.352

ด้านการสะสมงาน พบว่า พนักงานจะสะสมงานให้เสร็จก่อนกลับบ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านการนำงานกลับไปต่อที่บ้าน พบว่า พนักงานนำงานกลับไปทำที่บ้านบางครั้ง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ด้านการขาดงาน พบว่า พนักงานขาดงานบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีผลการปฏิบัติในระดับค่อนข้างยอดเยี่ยม โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ด้านการตรงต่อเวลา พบว่า พนักงานมาทำงานตรงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ด้านการใช้วันลา พบว่า พนักงานใช้วันลาตามความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ด้านกำหนดระยะเวลางานเสร็จ พบว่า พนักงานเสร็จงานตามกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66

ด้านความเต็มใจในการร่วมกิจกรรม พบว่าพนักงานค่อนข้างเต็มใจร่วมกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านความรู้สึกในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานรู้สึกค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.958

ด้านการติดต่อประสานงาน พบว่าพนักงานติดต่อประสานงานโดยสามัคคี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ด้านการตัดสินใจมาทำงานบริษัทหลักทรัพย์นี้ พบว่าพนักงานรู้สึกว่าการมาทำงานบริษัทนี้เป็นการตัดสินใจค่อนข้างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.634

การรับทราบข่าวการร้องทุกข์ พบว่า พนักงานได้ทราบข่าวการร้องทุกข์ค่อนข้างน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.028

ข่าวการปฏิบัติงานไม่ดี พบว่า พนักงานได้รับข่าวการปฏิบัติงานไม่ดีของเพื่อนร่วมงานเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.423

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์แนวโน้มการพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต	ค่าเฉลี่ย (MEAN)	S.D.	การแปลผล
ความคิดที่จะเปลี่ยนงาน (เปลี่ยนอย่างแน่นอน → ไม่เปลี่ยนอย่างแน่นอน)	3.747	1.227	ค่อนข้างจะทำงานต่อ
การแนะนำบุคคลอื่นมาทำงานบริษัทหลักทรัพย์ แห่งนี้ (แนะนำ → ไม่แนะนำ)	3.828	1.325	ค่อนข้างจะแนะนำ
รวม	3.775	1.145	ค่อนข้างจะทำงานต่อ

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานในบริษัทนี้มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างจะทำงานต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.775 ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานใน

บริษัทค่อนข้างจะเปลี่ยนงานและค่อนข้างจะแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาทำงานกับบริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.747 และ 3.828 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานเปรียบเทียบกับขวัญกำลังใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพฯ แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.1.1 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t – test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2 –tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์หวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามเพศ

	t-test				
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
หวัญกำลังใจในการทำงาน	ชาย	3.110	.5935	1.963	.054
	หญิง	3.438	.4783		

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีต่อหวัญกำลังใจในการทำงานมีค่า Sig.054 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีหวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.1.2 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อหวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อหวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อหวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์หวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
หวัญกำลังใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.602	3.201	17.632**	.000
	ภายในกลุ่ม	67	12.162	.182		
	รวม	70	21.764			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่า ช่วงอายุใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	≤ 25 ปี	26 – 35 ปี	> 36 ปี
		3.875	3.112	3.821
≤25 ปี	3.875		.7628** (.000)	.0542 (.839)
26 – 35 ปี	3.112			-.7081** (.000)
> 36 ปี	3.821			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 หาค่าความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการทำงานจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7628

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26- 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ มากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ

ระหว่าง 26 –35 ปีมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7081

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.1.3 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามระดับการศึกษา

	t-test			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ขวัญกำลังใจในการทำงาน	3.28	.696	-1.751	.084
	3.61	.433		

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงานมีค่า Sig. .084 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.1.4 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ห้ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามสถานภาพ

	t-test			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ขวัญกำลังใจในการทำงาน	3.33	.628	-.077	.939
	3.35	.766		

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงานมีค่า Sig. .939 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธ สมมติฐานรอง H_1 นั่นคือพนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.1.5 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน
ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ขวัญกำลังใจในการทำงาน	ภายในกลุ่ม	3	4.306	1.435	5.508**	.002
	ระหว่างกลุ่ม	67	17.459	.261		
	รวม	70	21.764			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาทดสอบต่อไปว่า รายได้ในระดับใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$	10,001-20,000	20,001- 30,000	$> 30,001$
		2.854	3.260	3.600	3.383
$\leq 10,000$	2.854		-.4060** (.007)	-.7460** (.001)	-.5294** (.006)
10,001-20,000	3.260			-.3400 (.099)	-.1233 (.482)
20,001- 30,000	3.600				.2167 (.356)
$> 30,001$	3.383				

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 เป็นการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 10,001-20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท มีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 10,001-20,000 บาท ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4060

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ.7460

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ.5294

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.1.6 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t – test) โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2 –tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

	t-test				
	ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ขวัญกำลังใจในการทำงาน	Back Office	3.46	.689	1.238	.220
	Front Office	3.26	.643		

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ ยานถนนราชดำริที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงานมีค่า Sig. .220 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ ยานถนนราชดำริ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยานถนนราชดำริ

H_1 : พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยานถนนราชดำริ

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยานถนนราชดำริ

พฤติกรรมผู้นำ	n	ขวัญกำลังใจในการทำงาน		
		r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การใช้ภาวะผู้นำ	71	.401**	.001	ปานกลาง
การจูงใจ	71	.186	.120	ไม่มีความสัมพันธ์
การติดต่อสื่อสาร	71	.575**	.000	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	71	.542**	.000	ปานกลาง
การกำหนดเป้าหมาย	71	.446**	.000	ปานกลาง
การตัดสินใจ	71	.158	.189	ไม่มีความสัมพันธ์
การควบคุม	71	.182	.130	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	71	.508**	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำขององค์กรกับขวัญกำลังใจในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมของผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .508 แสดงว่าพฤติกรรมผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำดีขึ้นจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ด้วยทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านการใช้ภาวะผู้นำ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พฤติกรรมด้านผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .401 แสดงว่าพฤติกรรมผู้นำด้านการใช้ภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านการใช้ภาวะผู้นำดีขึ้นจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ด้านการจูงใจ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พฤติกรรมด้านการจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .575 แสดงว่าพฤติกรรมผู้นำด้านการติดต่อสื่อสารและขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านการติดต่อสื่อสารดีขึ้นจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .542 แสดงว่าพฤติกรรมผู้นำด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้นจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ด้านการตัดสินใจ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พฤติกรรมด้านการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .446 แสดงว่าพฤติกรรมผู้นำด้านการตัดสินใจและขวัญ

กำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำด้านการตัดสินใจดีขึ้นจะทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .189 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พฤติกรรมด้านการกำหนดเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการควบคุมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .130 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า พฤติกรรมด้านการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

ความพึงพอใจในงาน	n	ขวัญกำลังใจในการทำงาน		
		r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	71	.553**	.000	ปานกลาง
2. ด้านการยอมรับนับถือ	71	.589**	.000	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงาน	71	.753**	.000	ค่อนข้างสูง
4. ด้านความรับผิดชอบ	71	.491**	.000	ปานกลาง
5. นโยบายบริษัท	71	.447**	.000	ปานกลาง
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	71	.370**	.000	ค่อนข้างต่ำ
7. ด้านการบังคับบัญชา	71	.536**	.000	ปานกลาง
8. ด้านมั่นคงปลอดภัยในงาน	71	.683**	.000	ค่อนข้างสูง
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	71	.523**	.000	ปานกลาง
10. ด้านผลตอบแทน	71	.748**	.000	ค่อนข้างสูง
รวม	71	.709**	.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .709 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมี

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .753 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านนโยบายบริษัท มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ความรับผิดชอบมี
ความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .477 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และม
ีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางนั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้าน
นโยบายบริษัทมากขึ้นก็จะทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .370 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านการบังคับบัญชา มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ การบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .536 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชามากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านมั่นคงปลอดภัยในงาน มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .748 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในงานมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .683 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

ด้านผลตอบแทน มีค่า Sig.เท่ากับ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .523 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนมากขึ้นก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นไปด้วย

สมมติฐานที่ 4 ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ แห่งหนึ่ง ย่านถนนราชดำริ

H_0 : ขวัญกำลังใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ แห่งหนึ่ง ย่านถนนราชดำริ

H_1 : ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ แห่งหนึ่ง ย่านถนนราชดำริ

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการทำงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต
ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

	n	ขวัญกำลังใจในการทำงาน		
		r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มในการทำงานในอนาคต	71	.755**	.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการทำงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตด้วยสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .755 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ถ้าพนักงานในบริษัทมีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะทำงานกับบริษัทต่อไปเพิ่มมากขึ้นด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ผู้ที่เกี่ยวข้องในอนาคตต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์
4. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของบริษัทหลักทรัพย์
2. พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์
3. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน
4. ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ จำนวน 71 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choices) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำขององค์กร คำถามเป็นแบบ Likert Scale แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจอย่างมาก พึงพอใจ ปานกลาง ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างมาก โดยให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวน จำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน คำถามเป็นแบบ Semantic differential scale จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คำถามเป็นแบบ Semantic differential scale จำนวน 2 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ

Secondary Data

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้เคยวิจัยไว้แล้ว เอกสาร ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ

Primary Data

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งสิ้นจำนวน 71 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระยะเดือนมีนาคม 2549

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานโดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูล และเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Window Version 11.5 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมผู้นำ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระดับขวัญกำลังใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

2.1 สถิติ t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน อันได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงาน

2.2 สถิติ F-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน กับขวัญกำลังใจในการทำงาน

2.3 สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.0 โดยมีช่วงอายุมากที่สุด

คือช่วงอายุ 26-35 ปีคิดเป็นร้อยละ69.0 ส่วนมากจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มีจำนวนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.3 และส่วนใหญ่เป็นพนักงาน Front office ร้อยละ60.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำ ทั้งหมด 71 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำขององค์กรโดยรวม เป็นแบบปรึกษาหารือ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.012 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำขององค์กรเป็นแบบเผด็จการมีค่าน้อย คือ การใช้ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ และ การกำหนดเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.897 2.954 และ 2.944 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำขององค์กรเป็นแบบปรึกษาหารือ คือ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการควบคุม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.021 3.103 3.085 และ 3.134 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลัก

ทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ ทั้งหมด 71 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.891

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ละด้านเป็นรายข้อสามารถสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.541

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.208

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.078

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.108

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายบริษัทของพนักงานอยู่ในระดับไม่พอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.258

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.887

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.725

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานอยู่ในระดับไม่พอใจโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.465

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.078

ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของพนักงานอยู่ในระดับไม่พอใจโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.484

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานทั้งหมด 71 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานของบริษัทที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.319 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่อนข้างไม่ท้อถอยในการทำงาน จะส่งงานให้เสร็จก่อนกลับบ้าน ไม่เคยนำงานกลับไปทำที่บ้าน ขาดงานน้อยครั้ง ผลงานยอดเยี่ยม มาทำงานตรงเวลา ใช้วันลาตามความจำเป็น งานที่ทำเสร็จตามกำหนดเวลา การความเต็มใจในการร่วมกิจกรรมของบริษัทค่อนข้างมีความสุขในการปฏิบัติงาน มีการติดต่อประสานงานด้วยความสามัคคี และรับทราบข่าวร้องทุกข์หรือข่าวการปฏิบัติงานไม่ดีของเพื่อนร่วมงานเป็นบางครั้ง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 71 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตโดยมีแนวโน้มพฤติกรรมค่อนข้างจะทำงานต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.775 ทั้งนี้เมื่อแยกวิเคราะห์รายข้อ พบว่าพนักงานในบริษัทค่อนข้างจะแนะนำบุคคลอื่นมาทำงานกับบริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้และค่อนข้างจะไม่เปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.746 และ 3.803ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t - test พบว่าเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีขวัญกำลังใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี และ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t - test พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t - test พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t - test พบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมผู้นำองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า

พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สามารถจำแนกเป็นรายข้อดังนี้

ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านนโยบายบริษัทมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ขวัญกำลังใจในการทำงานในอนาคตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ขวัญกำลังใจในการทำงานในอนาคตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ความพึงพอใจในงานขวัญกำลังใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัทมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต	สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน มีประเด็นที่สำคัญ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า

1.1 เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทไม่ได้แบ่งแยกงานตามลักษณะเพศ ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงก็ทำงานลักษณะเดียวกันได้ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกัน โดยวัดจากความสามารถมากกว่าเพศ ซึ่งสอดคล้องผลการศึกษาของ วุฒิชัย สิทธิสุวรรณ (2545) ที่ศึกษาขวัญของพนักงานบริษัทสยามคูโบต้าอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีขวัญไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีขวัญกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรินทร์ ปรีดาภรณ์ (2520) ที่พบว่าครูพลศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากรณีครูโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษาที่มีอายุต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับและสอดคล้องกับการศึกษาของ ธเนตร รัตนเนย์ ศึกษาภาวะผู้นำระดับผู้อำนวยการกองตามทฤษฎีพีเอ็มของมิชฌูมิกับขวัญของพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีขวัญไม่ต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน จากผลการทดสอบเป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุจากการที่บริษัทไม่มีนโยบายการแบ่งแยกพนักงานที่สมรสแล้วกับพนักงานที่เป็นโสดออกจากกัน ซึ่งทั้งสองสถานภาพสามารถทำงานในตำแหน่งเดียวกันได้ รวมทั้งมีโอกาสก้าวหน้าพอๆกัน จึงทำให้มีขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวุฒิชัย สิทธิสุวรรณ (2545) ที่ศึกษาขวัญของพนักงานบริษัทสยามคูโบต้าอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีขวัญไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เนื่องจากค่าจ้างหรือรายได้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ ผู้ที่มีรายได้ต่างกันย่อมส่งผลต่อขวัญกำลังใจต่างกันไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลย์ แสงสิงแก้ว (2533) ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน

1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากอาจจะเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแบบเดียวกัน มีความเท่าเทียมกันในการทำงาน ถึงแม้จะทำงานในส่วนงานที่ต่างกันก็ไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา วสุ-

สิริกุล (2540) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาการ และข้าราชการสายบริหารธุรกิจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ และข้าราชการสายบริหารธุรการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา นรภูมิพิทักษ์ (2533: บทคัดย่อ) ที่ว่าผู้นำส่วนใหญ่มีพฤติกรรมแบบปรึกษาหารือ และแบบของผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอารีย์ ไชยมงคล (2533: บทคัดย่อ) พบว่าพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นแบบปรึกษาหารือและพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในงาน จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ โดยพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าในหน้าที่การงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในชีวิตในเรื่องการยอมรับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งจะนำมาสู่การมีพื้นฐานทางด้านจิตใจที่ดีและมั่นคงในการที่จะทำงานให้กับบริษัท การที่พนักงานมีการเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นั้นย่อมถึงบุคคลนั้นมีคุณค่าสูงขึ้น ได้รับงานที่มีความท้าทายมากขึ้น ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีขวัญในการทำงานดีซึ่งพร้อมที่จะทำให้งานอย่างทุ่มเทเพื่อให้ตนเองมีความก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530) ซึ่งได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจคือ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความเจริญก้าวหน้า

การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน นโยบายบริษัทมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน การบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน ทั้งหมดที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮิร์ชเบิร์ก

4. ขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ผลการวิเคราะห์พบว่าขวัญกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานในบริษัทมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางดังนั้นแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทมีแนวโน้มค่อนข้างจะทำงานต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวย แสงสว่าง (2536: 119-120) ที่กล่าวว่าถ้าหากองค์กรใดบุคลากรมีขวัญไม่ดีหรือขวัญกำลังใจต่ำจะมีพนักงานลาออกมีการรับพนักงานใหม่เป็นประจำ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษา พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการผลวิจัย พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 26 - 35 ปี ผู้บริหารควรให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาดเรียบร้อย เหมาะแก่การทำงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบปรึกษาหารือและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ และการกำหนดเป้าหมายเป็นแบบเผด็จการ มีศิลป์ซึ่ง ส่วนการจูงใจ การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการควบคุม เป็นแบบปรึกษาหารือ ซึ่งพฤติกรรมผู้นำนี้มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีไว้วางใจและจริงใจต่อพนักงาน ยอมรับฟังการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และพยายามทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานให้มากขึ้น
3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ นโยบายบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และผลตอบแทน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และไม่พึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายบริษัทและผลตอบแทน ดังนั้นจึงผู้บริหารจึงควรพิจารณาการจ่ายผลตอบแทนในรูปเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สิทธิในการลาหยุด ไม่ว่า ลาพักผ่อน หรือลากิจ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งนโยบายของบริษัทควรมีความชัดเจนมากกว่าปัจจุบัน และจัดให้มี Career Development เพื่อให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานพบว่า พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารควรเพิ่มขวัญกำลังใจให้มากกว่านี้ โดยพยายามเข้าใจและหมั่นดูแลเอาใจใส่พนักงานในบริษัท กระตุ้นให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท อาทิเช่น การแบ่งปันผลประโยชน์เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งที่พนักงานปฏิบัติ อาจเป็นโบนัส หุ่นที่บริษัทจำหน่ายให้พนักงาน การจัดสันทนาการ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ

5. ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารอาจเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นมากขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานมากขึ้น

6. ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจ

6.1 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือเมื่อความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ขวัญกำลังใจในงานเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีหลักการในการเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นให้เป็นรูปธรรมเพื่อพนักงานจะมีความมั่นใจจะได้รับการส่งเสริมและก้าวหน้าหากปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

5.2 ด้านการยอมรับนับถือ จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องปรับปรุงการยอมรับความคิดเห็นของพนักงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่จะส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

5.3 ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งพนักงานจะพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัด ดังนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงความพึงพอใจในงานให้มีระดับที่เพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มระดับขวัญกำลังใจในการทำงานให้มากขึ้น โดยให้พนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

5.4 ด้านความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานปานกลาง นั่นคือเมื่อความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นย่อมทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นบริษัทควร

5.5 ด้านนโยบายบริษัท จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการ

ทำงานปานกลาง นั่นคือเมื่อความพึงพอใจในงานด้านนโยบายบริษัทเพิ่มมากขึ้นย่อมทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นบริษัทจึงควรมีกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และมีการสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน

5.6 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน จากการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับค่อนข้างต่ำ ถึงแม้ว่าจะมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับดีอยู่แล้ว แต่ผู้บริหารจะต้องไม่ละเลยต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เพราะทุกคนย่อมต้องการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมเพียง

5.7 ด้านการบังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาควรจะเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมและมีคุณธรรมโดยไม่เห็นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานงานได้ เป็นที่พึงของพนักงานในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ

5.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในเรื่องนี้ผู้บริหารต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักน่าเชื่อถือ เพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้

5.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เช่น งานสังสรรค์ประจำปี กีฬาของบริษัท ฯลฯ เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงาน

5.10 ด้านผลตอบแทน ซึ่งจากการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจ โดยมีการปรับปรุงการจ่ายค่าจ้างให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่สูงขึ้น

อย่างไรก็ตามในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานนั้น ควรให้ความสำคัญกับทุกเรื่องไม่ควรเฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และควรมีความจริงใจที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อทำให้เสริมสร้างขวัญเพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบกับปัญหาในเรื่องการเก็บแบบสอบถาม เนื่องจากอาจจะมาจากแบบสอบถามที่ยาวเกินไป และบางคำถามผู้ตอบกลัวผลการวิเคราะห์ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกไม่อยากตอบ ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจัดแบบสอบถามให้มีความกระชับแต่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ รวมทั้งอาจหลีกเลี่ยงหรือปรับคำถามที่ลักษณะอาจมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้นำแบบอื่นๆ เพื่อทำให้การวิจัยสมบูรณ์ขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในเรื่องโครงสร้างองค์กรและตัวแปรอื่นที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อเพิ่มมิติในการวิจัยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น
4. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). *มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 2*. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กมล ชูทรัพย์. (2516). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : แพร่วิทยา.
- กมลทิพย์ คติการ. (2528). *การวิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการของศาลแพ่งและศาลอาญา ฉบับที่ 1. ปีที่ 4*
- กาญจนา วสุสิริกุล. (2540). *ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
วิทยานิพนธ์. ศศม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กิติ ตย์คานนท์. (2532). *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : เศรษฐสตูดิโอ.
- ธีรวิทย์ วัฒนพงศ์. (2524). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชากับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร
- ชูชาติ เบ้าเจริญ. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ชูพงศ์ ปัญจมะวัต(2541). *มนุษย์สัมพันธ์ : ศิลปะในการทำงานร่วมกัน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอสดีเพรส
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันท์. (2544). *การบริหารยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัทเอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวิปริยาสาสน์
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2527). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปรีชาติ ตันติวัฒน์. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค*. สารนิพนธ์. บธม. บัณฑิตวิทยาลัย
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2536). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. หน้า 131-132. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พยอมน วงศ์สารศรี. (2534). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 187 – 188. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภาวิโรจน์
- กุลธรรม์ศุภกิจ. (2523). *ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐปณศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- สมยศ นาวิการ . (2540). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล หน่วยที่ 1 – 8*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สร้อยตระกูล (เทียนนท์) อรรถมานะ .(2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2542) . *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อารีย์ ไชยมงคล. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). สาขาพยาบาลสาธารณสุข . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ถ่ายเอกสาร
- Chester, A.Schriesheim,et al. (1978, Summer). *Leadership theory. Some Implications for Managers*. MSU Business Topics, 26(9): 35
- Cook, Richard P. (1971. April). *The Relationship of Principal Leader Behavior and Teacher Morale to Certain Other Variables in Selected Urban Elementary School*. Dissertation Abstracts International. 30(10): 5063-A.
- Edgar,H.Shein. (1989). *Organization Psychology*. 3rd ed. New – Jersey: Prentice – Hall INC., Englewood Cliff.
- Folkins, Edwin B. (1971. March). *A study to teacher Morale in Secondary Schools*. Dissertation Abstracts International. 37 (9): 5483-A
- Galloway, Joe Louis. (1975. October). *A Study of Relationship Between Leader Behavior of Mississippi Public Elementary School Principals and Teacher Morale*. Dissertation Abstracts International 36(4): 1941-A.

- Glimer,B.Von H. (1971). *Industrial and Organization Psychology*. Japan : McGraw-Hill
Hogakusha Company
- Green, Medeleine F. (1988). *Leaders for a New Era Strategies for higher education*. New
York : Macmillan.
- Likert, R. (1932). *A Technique for the Measurement of Attitudes*. New York: McGraw-Hill.
- Lambert, Donald Benton.(February,1969). *A Study of the Relationship Between Teacher
Morale and the School Principal's Leader Behavior*. Dissertation Abstracts :
29(7) : 2454-A
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*, 2^d ed. New York : Harper & Row,
Publisher, inc.
- Morphet.,Edgar L, John, Roe and Reller, Theodore L. (1967). *Educational Organization and
Administration : Concepts, practices and issues*. Englewood Cliffs, New Jersey.
Prentice – Hall.
- Wales, Richard Frederick. (1971. November). *The Elementary Principal's Leader
Behavior and Teacher Morale*. Dissertation Abstracts International. 32(5):
2538-A
- Wilcox, H.Douglas. (1993, March). *The Relationship between the teachers, Perception
of the High School Principle's Leadership style and the Correlates Job
Satisfaction and Morale*. Dissertation Abstracts International. 53(09):
3079-A
- Vroom,V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม “พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของท่านมากที่สุด

เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

อายุ

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ 26 -35 ปี

☐ 36 - 45 ปี

☐ มากกว่าหรือ 46 ปี

ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

รายได้

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตำแหน่ง

☐ BACK OFFICE

☐ FRONT OFFICE

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำของบริษัท

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่านในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อการปรับปรุงงานเสมอ					
3. ท่านคิดและวางแผนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในหน่วยงานเพียงคนเดียว					
4. ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้ท่านมีความก้าวหน้าในงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านมีสัมพันธภาพอันดีต่อกันภายในหน่วยงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาชมเชยท่านต่อหน้าผู้อื่นเมื่อทำงานเสร็จ					
7. กรณีท่านทำงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชามักตำหนิต่อหน้าผู้อื่นมากกว่าให้คำแนะนำ					
8. ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและเปิดโอกาสให้ท่านซักถาม					
9. ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งให้ท่านปฏิบัติมากกว่าขอความร่วมมือ					
10. ผู้บังคับบัญชาจัดประชุมชี้แจงเรื่องที่ท่านควรทราบอย่างรวดเร็วทันการ					
11. ผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นกันเองกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงาน					
12. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถไกล่เกลี่ยประนีประนอมให้เข้าใจกันได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13. การตัดสินใจกระทำการใดๆ ผู้บังคับบัญชา คำนึงถึงความเต็มใจในการปฏิบัติตามคำ เสนอแนะของท่าน					
14. ผู้บังคับบัญชาขอความเห็นจากท่านแล้ว นำไปคิดตัดสินใจเอง					
15. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินใจทุกเรื่องเพียง คนเดียวแบบเบ็ดเสร็จแล้วสั่งการให้ท่านปฏิบัติ ตามที่ได้ตัดสินใจลงไป					
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างความ ร่วมมือในการทำงานและส่งเสริมการตัดสินใจ เป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17. เป้าหมายในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของ ผู้บังคับบัญชาสูงเกินไปจนท่านไม่ยอมรับ					
18. ผู้บังคับเป็นผู้กำหนดเป้าหมายการ ปฏิบัติงานแต่เพียงผู้เดียว					
19. ผู้บังคับบัญชาทบทวนเป้าหมายในการ ปฏิบัติงานให้แก่ท่านเป็นระยะ					
20. ผู้บังคับบัญชายินยอมให้ท่านเปลี่ยนแปลง มาตรฐานและวิธีปฏิบัติงานตามความเหมาะสม					
21. ผู้บังคับบัญชาคำนึงถึงผลงานมากกว่าเอาใจ ใส่ดูแลการปฏิบัติงานของท่าน					
22. ผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามขั้นตอนที่เคยปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และครบถ้วน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
1. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
2. การยอมรับผลการทำงานของท่านจากหัวหน้างาน					
3. การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
4. โอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน					
5. การประเมินผลงานรายปีมาตรฐานน่าเชื่อถือ					
2.ด้านการยอมรับนับถือ					
6. ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
7.การยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
8. การยอมรับความคิดเห็นของท่านได้รับในการนำไปใช้จริง					
9. การยอมรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
3.ด้านลักษณะของงาน					
10. การใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน					
11. อิสระในการแสดงความคิดเห็น					
12. ปริมาณงานกับบุคลากรสอดคล้องกัน					
13. ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
14. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้สำเร็จลุล่วงโดยดี					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ลักษณะงานมีความสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้					
4. ด้านความรับผิดชอบ					
17. บุคลากรของบริษัทได้รับการมอบหมายงานตามความเหมาะสม					
18. ลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน					
19. วุฒิการศึกษาของท่านเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ					
5. ด้านนโยบายบริษัท					
20. นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน					
21. ความยุติธรรมต่อพนักงาน					
22. การสื่อสารข้อมูลภายในบริษัทมีความชัดเจนและครบถ้วน					
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน					
24. ท่านมีความพอใจในการจัดบริการต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
7. ด้านการบังคับบัญชา					
25. ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่างที่ดี					
26. ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงาน และปัญหาที่มีอยู่					
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน					
27. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานบริษัทนี้					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
29. ท่านพึงพอใจกับอธยาศัยไมตรี และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและ กันของเพื่อนร่วมงาน					
30. การให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัวผู้บังคับบัญชา					
10.ด้านผลตอบแทน					
31. ท่านรู้สึกพอใจกับระดับค่าจ้าง เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มี ลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน					
32. รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงาน					
33. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ให้สิทธิ ผลประโยชน์ต่างๆ เช่น วันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปีในอัตราที่สูง เป็นที่น่าสนใจ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ลงตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านทำงานด้วยความ

กระตือรือร้น 5 _____:4 _____:3 _____:2 _____:1 เชื่องช้า

2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ยุ่งยากและซับซ้อนมาก ท่านรู้สึก

ไม่ท้อถอย 5 _____:4 _____:3 _____:2 _____:1 ท้อถอย

3. แม้ถึงเวลาเลิกงาน หากงานยังไม่เสร็จ ท่าน

สะสางงานให้เสร็จ 5 _____:4 _____:3 _____:2 _____:1 รีบกลับบ้าน

4. ท่านมักจะนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน

เป็นประจำ 5 _____:4 _____:3 _____:2 _____:1 ไม่เคย

5. การขาดงาน

ประจำ 5 _____:4 _____:3 _____:2 _____:1 ไม่เคย

6. การปฏิบัติงานของท่าน ผลงานที่ได้อยู่ในระดับ
ยอดเยี่ยม 5____:4____:3____:2____:1 ต้องปรับปรุง
7. ท่านมาทำงาน
ตรงเวลาสม่ำเสมอ 5____:4____:3____:2____:1 สายเป็นประจำ
8. ท่านได้ใช้วันลา
ตามความจำเป็น 5____:4____:3____:2____:1 จนครบกำหนด
9. งานที่ท่านทำเสร็จ
เร็วกว่ากำหนด 5____:4____:3____:2____:1 ช้ากว่ากำหนด
10. เมื่อบริษัทจัดกิจกรรมพิเศษ ท่านร่วมงานด้วยความ
เต็มใจ 5____:4____:3____:2____:1 อึดอัดใจ
11. ในการปฏิบัติงาน ท่านรู้สึก
มีความสุข 5____:4____:3____:2____:1 ไม่มีความสุข
12. ท่านติดต่อสื่อสารประสานงานกันในหน่วยงาน ด้วยความ
มีความสามัคคี 5____:4____:3____:2____:1 ขาดความสามัคคี
13. การที่ท่านมาปฏิบัติงานในบริษัทนี้ เป็นสิ่งที่ท่านตัดสินใจ
ถูกต้อง 5____:4____:3____:2____:1 ผิดพลาด
14. ท่านได้รับทราบข่าวสารร้องทุกข์ของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน
บ่อยครั้ง 5____:4____:3____:2____:1 ไม่มีเลย
15. ท่านได้รับข่าวในการปฏิบัติที่ไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน
บ่อยครั้ง 5____:4____:3____:2____:1 ไม่มีเลย

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หากบริษัทอื่นให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านคิดจะเปลี่ยนงาน
เปลี่ยนอย่างแน่นอน 1____:2____:3____:4____:5 ไม่เปลี่ยนอย่างแน่นอน
2. ท่านคิดว่าจะแนะนำบุคคลอื่นให้ทำงานที่บริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้
แนะนำอย่างแน่นอน 5____:4____:3____:2____:1 ไม่แนะนำอย่างแน่นอน

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาคบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาคบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นางสาวนุชลี โพธิ์วรกร
วันเดือนปีเกิด	16 มิถุนายน พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/289 ซอยเจริญสุขนิทวงศ์ 46 แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการกรรมการอำนวยการ และ SALE SUPPORT บริษัทหลักทรัพย์ พูเด็นท์ สยาม จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสายปัญญาในพระบรมราชินูปถัมภ์
พ.ศ.2541	สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ.2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ