

ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวมธุรส แซกรัมย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.314
ม14๕๗
๑3

ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวมธุรส แซกรัณย์



31 ก.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2547

๒ ๒๕๘๔๕๓

มธุรส แซกรัมย์. (2547). ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้ความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทักษะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยการทดสอบ ไค-สแควร์ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ทำงาน และด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการเปลี่ยนงาน ,และด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการลาหรือขาดงาน อยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานที่มีเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และประเภทของงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. พนักงานที่มีเพศ, อายุ, และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีทักษะในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และประเภทของงาน แตกต่างกัน มีทักษะในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ทศนคติในการทำงานของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ATTITUDES INFLUENCING THE BEHAVIOR OF EMPLOYEES
: A CASE STUDY OF GARDEN VIEW TOWER CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
MISS MATHUROS SAGRUM

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
October 2547

Mathuros Sagrum. (2004). *Attitudes Influencing the Behavior of Employees: A Case Study of Garden View Tower Co. Ltd.* Master Project. M.B.A. (Management).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor :
Dr. Panid Kulsiri.

This study aims to investigate attitudes influencing behavior of employees at Garden View Tower Co. Ltd. The sample consisted of 150 employees at Garden View Tower Co. Ltd., The sample was selected by means of a simple random sampling technique. A questionnaire was used to collect data. Data were analyzed by using statistics, namely, percentage, standard deviation, qui-square, and Pearson Product Moment Correlation.

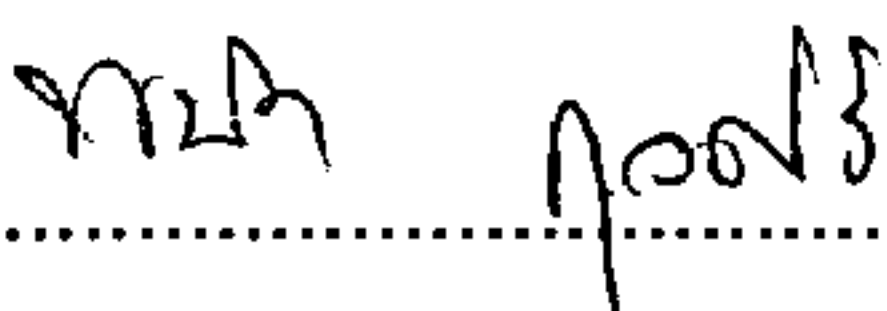
The results revealed as follows:

1. Most employees were male, aged between 31 – 40 years old, married, had lower than undergraduate degree, and were operation - level employees. Their overall attitude toward works was at a moderate level. When considered each aspect, it was found that their attitudes toward work place and reward were at a moderate level, whereas their attitudes toward interpersonal relationship and job advancement were at a high level.
2. Employees' overall work behavior was at a moderate level. When considered each aspect, it was found that their attitude toward working behavior in terms of productivity, turnover, and job satisfaction were at a high level ,while their attitude toward the absenteeism was at a moderate level.
3. There was no significant difference at statistical level of 0.05 in work behavior in terms of productivity, absenteeism, turnover, and job satisfaction among employees from different groups of gender, age, marital status, education, and work type.
4. There was no significant difference at statistical level of 0.05 in attitude toward work place, compensation, interpersonal relationship, and job advancement among employees from different groups of gender, education, and work type. There was a significant difference at statistical level of .05 in attitude toward work place among employees from different groups of marital status.

5. Employees' attitude toward work place, compensation, interpersonal relationship, and job advancement had statistically significant relationship with work behavior at level of .05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

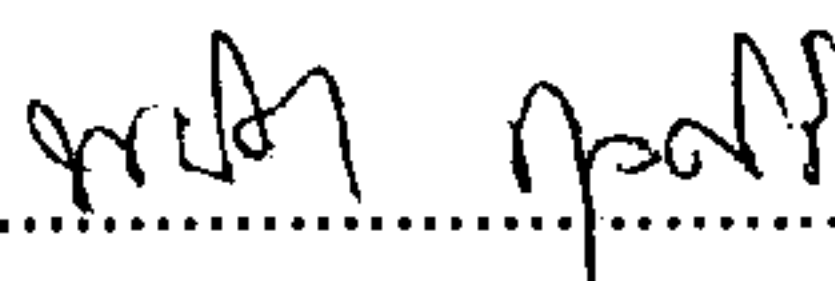
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

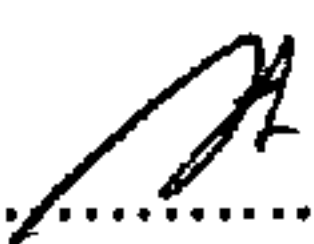
คณะกรรมการสอบ


.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธาน

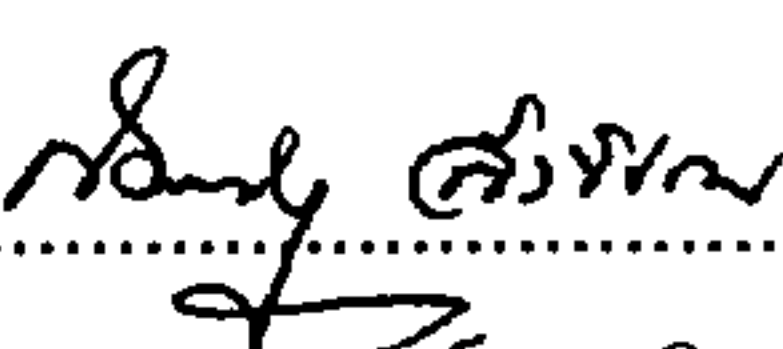

.....
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

กรรมการ


.....
(อาจารย์ สุวรรณี ตริวัฒน์วงศ์)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2547

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาชี้แนะ และให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และได้สละเวลาให้ความช่วยเหลือ
แนะนำ พร้อมทั้งยังตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จ
สิ้นเรียบร้อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล และ อาจารย์ สุวรรณี ตริวัฒน์วงศ์ ที่ให้ความ
กรุณาเป็นกรรมการผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและช่วยแก้ไข แบบสอบถามเพื่อ
การวิจัยในครั้งนี้ ทำให้สารนิพนธ์นี้มีผลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้โดยตรงและโดยอ้อมจากหลักสูตร ที่ทำให้ผู้
วิจัยได้รวบรวมความรู้จากบทเรียนของทุกท่านมาประยุกต์ใช้อันทำให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้
ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณเจริญ ศิริกันตราบารณ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์
จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้สถานที่และพนักงานขององค์การ

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการ
ตอบแบบสอบถามซึ่งทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ EX-MBA (การจัดการ) รุ่น 3 เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ
สังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษาหา
ความรู้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา
และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

มธุรส แซกรัมย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของงานวิจัย	2
ขอบเขตของงานวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมุติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของบุคคล	17
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศ	20
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน	23
ประวัติ บริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัยค้นคว้า.....	29
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สังเขป ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	64
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	81
ภาคผนวก ข. ราชชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	90

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	33
2	แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มพนักงาน.....	40
3	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน	42
4	แสดงพฤติกรรมในการทำงาน	46
5	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามเพศ	48
6	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกอายุ	49
7	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	50
8	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	51
9	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามประเภทของงาน	52
10	แสดงแสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามเพศ.....	53
11	แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกอายุ.....	54
12	แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	55
13	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติในการทำงาน.....	56
14	แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษากับทัศนคติ ในการทำงาน.....	57
15	แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามประเภทของงาน.....	58
16	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน.....	59
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ด้านผลตอบแทน กับพฤติกรรม ที่มีต่อการทำงาน.....	60
18	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับ พฤติกรรมการทำงาน.....	61
19	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับพฤติกรรมการทำงาน.....	62
20	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
--------------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากที่ผ่านมา ซึ่งประเทศไทยได้เกิดปัญหาเศรษฐกิจซบเซา ทำให้ธุรกิจแต่ละประเภทเกิดปัญหาทางการเงิน บางธุรกิจต้องปิดตัว บางธุรกิจต้องลดขนาดขององค์กร รวมทั้งภาวะการแข่งขันสูง รวมถึงธุรกิจการท่องเที่ยว สถานการณ์ช่วงนั้นพนักงานคนใดที่มีงานทำอยู่หรือคนที่ไม่โดนผลกระทบทางเศรษฐกิจก็จะยึดติดกับงานที่ทำอยู่ไม่ว่าทางบริษัทจะลดเงินเดือนหรือว่าลดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและการมีงานทำ แต่ในขณะเดียวกันกับทางบริษัทไม่สามารถทราบได้เลยว่าพนักงานที่ทำงานอยู่นั้นมีทัศนคติและพฤติกรรมอย่างไรในการทำงานเพราะ

ในด้านการบริหารงานบุคคล หากบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ย่อมจะนำซึ่งความคิดริเริ่ม ความร่วมมือร่วมใจ พัฒนาการทำงานและปฏิบัติงานด้วยความสุข ซึ่งจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ หากบุคคลในองค์กรมีความรู้สึกที่ไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จะเห็นได้ว่า "ทัศนคติ" เป็นสาเหตุสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลในทางบวกหรือลบต่อการดำเนินกิจการขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรคำนึงถึงความสำคัญของทัศนคติในการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลกรอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรในอนาคต

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีหลายประการ ซึ่งต้องมีการพิจารณาไปพร้อมกันในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้เพื่อที่จะลดความไม่พึงพอใจในการทำงานให้ได้มากที่สุด ด้วยสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติในการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานซึ่งผลวิจัยอาจจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และวางแผนของบริษัทในการแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ลดลงได้ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเพิ่มขึ้น และให้สามารถบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรอันมีคุณค่าและพร้อมที่จะเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญหาของบริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภท "เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์" ภายใต้ชื่อ "Park Suanplu Exclusive Residence" ซึ่งในขณะนี้ธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์มีความเจริญและปริมาณเพิ่มจำนวนมากรวมถึงมีการแข่งขันสูง ทำให้แต่ละบริษัทมีความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงในการทำงานด้านบริการโดยตรง การที่จะเก็บรักษาพนักงานที่ดีมีคุณภาพไว้กับบริษัทนาน ๆ บริษัท

ต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะถือว่าพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งสำคัญคือพนักงานต้องรู้และเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ รวมถึงสถานภาพของตนในองค์กรนั้น ๆ และกระทำตามบทบาทที่ตนเป็นอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องรู้จักวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ที่เป็นระบบความเชื่อ (Beliefs) และค่านิยม (Values) ซึ่งมีความหมายร่วมกันภายในองค์กรหนึ่งซึ่งจะกำหนดวิธีการที่พนักงานปฏิบัติเป็นระบบที่กำหนดโดยสมาชิกซึ่งทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ : 2542 :79)

ทั้งนี้ในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด และเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันมีทัศนคติหรือความรู้สึกอย่างไรต่อองค์กร / ต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกของตนและแผนกอื่น ๆ และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานบุคคลและส่วนอื่น ๆ ของบริษัทต่อไป อันจะนำมาเพื่อการดำรงไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน
2. เพื่อประโยชน์ในการนำผลที่ได้ไปปรับปรุงองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานและองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานบุคคลต่อไป
3. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบถึงมูลเหตุต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน และต่อความสำเร็จขององค์กร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อจะได้หาวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานรายเดือนและลูกจ้างชั่วคราวรายวันของ บริษัท การ์เด็นวิวัฒนาเวอร์ จำกัด ซึ่งมีจำนวน 150 คน ณ เดือน มกราคม 2547 (ที่มา : Personnel Department)

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของประชากรทั้งสิ้น 150 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1.ตัวแปรอิสระ

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20 - 30 ปี

1.2.2 31 – 40 ปี

1.2.3 41 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่า / ม่าย

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ประเภทของงาน

1.5.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วไป

1.5.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน

1.6 สถานที่ทำงาน

1.7 ผลตอบแทน

1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.9 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด

2.1 การเพิ่มผลผลิต

2.2 การลาหรือขาดงาน

2.3 การเปลี่ยนงาน

2.4 ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 39 ซอยสวนพลู ถนนสาทร แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับและทุกตำแหน่ง ที่บริษัททำสัญญาและว่าจ้างปฏิบัติงานประจำ ซึ่งรวมถึงพนักงานชั่วคราว (จ้างเป็นรายวัน)

- พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานเสิร์ฟ พนักงานทำความสะอาด พนักงานซักกรีด พนักงานล้างจาน

- พนักงานปฏิบัติงานสำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขาย

พฤติกรรม หมายถึง การประพฤติปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ได้แก่

- การเพิ่มผลผลิต วัดจากพนักงานทำงานด้านบริการได้รวดเร็วขึ้น สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การสามารถให้คำตอบกับแขกได้อย่างรวดเร็ว

- การลาหรือขาดงาน วัดจากการลา กิจ ลาป่วย และการขาดงานโดยไม่ได้แจ้งให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทราบ

- การเปลี่ยนงาน หมายถึง ความคิดจะลาออกและต้องการเปลี่ยนงาน

- ความพึงพอใจในงาน หมายถึง องค์ประกอบผลรวมของ สถานที่ทำงาน ผลตอบแทน สัมพันธะระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดของพนักงานแสดงออกต่อสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน

- บรรยากาศในที่ทำงาน

- บริเวณสถานที่ที่ปฏิบัติงานมีความคล่องตัว

- แสงสว่างในระหว่างปฏิบัติงาน
- โต๊ะทำงาน หรืออุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการทำงาน

ผลตอบแทน หมายถึง สิ่งที่บริษัทให้แก่พนักงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน

- ในรูปเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล เงินสำรองเลี้ยงชีพ โบนัส
- ที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เครื่องแบบพนักงาน อาหาร เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทในด้าน พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนพนักงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา

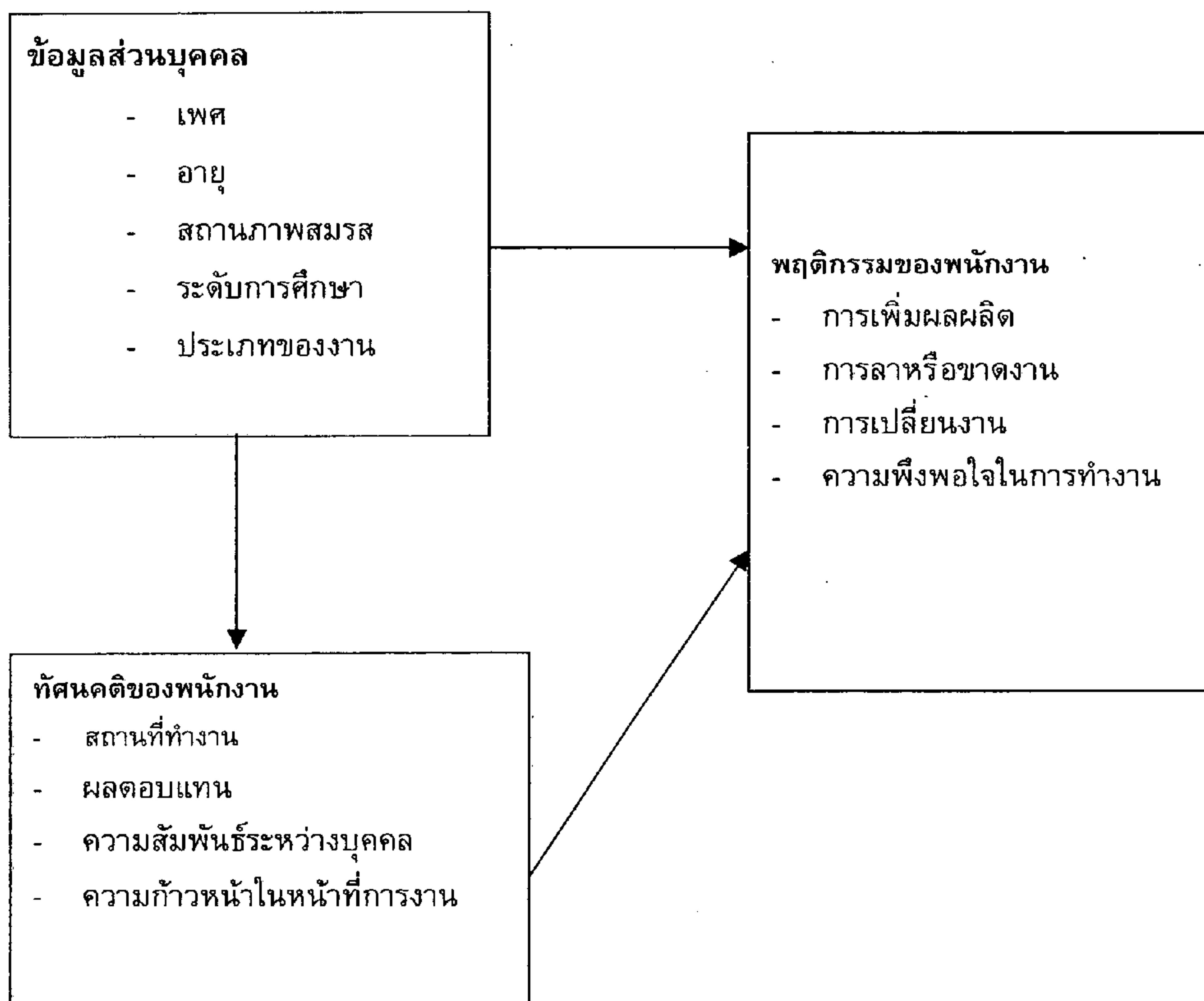
ความก้าวหน้าในหน้าที่และตำแหน่ง หมายถึง การได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้นตามขีดความสามารถ การได้รับความรู้นอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ การได้โยกย้ายแผนกที่ดีกว่า การส่งไปอบรมนอกสถานที่ ความสามารถทำงานได้ตามกำหนดเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท การเดินวิทาวเวอร์ จำกัด" กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน
3. ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของบุคคล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

คำว่า "พฤติกรรม" หรือ "Behavior" หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมต่างๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางกล่อมเนื้อ ความคิดหรือความรู้สึก

ราชบัณฑิตยสถาน (2534 : 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่า หมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดานอันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

ชัยพร วิชชาวุธ (2523 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึงการกระทำของมนุษย์ การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้น ผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไต่ยีน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งนั้น

โสภา ชูพิกุลชัย (2521: 2) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้ หรือใช้เครื่องมือทดลองได้ เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ การกิน การเล่น การนอน ฯลฯ

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิก(Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ 2541:47)

พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1.พฤติกรรมปฏิกิริยา (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำโดยอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักจะเป็นไปได้โดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตา การใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมารบกวน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแน่นอนในการทำพฤติกรรมนั้น เช่น การศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักจะเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมี 2 ประเภท คือ

1.แรงกระตุ้นภายใน (Internal Stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง

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

นอกจากแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย

ความสำคัญของพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นสมบัติ หรือเป็นลักษณะประจำตัวของทุกสิ่งที่มีชีวิต ซึ่งในที่นี้เราพิจารณาเฉพาะของมนุษย์เท่านั้น เพราะเหตุว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในหลายปัจจัยที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์การเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ ดังได้กล่าวแล้วว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลและตัวบุคคลนี้หาใช่สิ่งที่ผู้บริหารจะบังคับได้ตามชอบของตนได้ เพราะแต่ละบุคคลที่ประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มนั้นต่างก็มีบุคลิกลักษณะมีความต้องการและมีคุณค่า (Value) แตกต่างกันไป โดยธรรมชาติ ความพยายามที่จะบังคับบุคคลให้เป็นไปตามรูป

แบบที่ผู้บริหารต้องการย่อมเป็นการยากที่จะได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากบุคคล ฉะนั้นนักบริหารที่ฉลาดจึงใช้วิธีการจูงใจมากกว่าการใช้อำนาจบังคับพร้อมกันนั้นก็ต้องก่อให้เกิดการประนีประนอมระหว่างจุดประสงค์ขององค์กรกับจุดประสงค์ของบุคคลให้สอดคล้องกันหรือมีการขัดแย้งน้อยที่สุด

เรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ โทมัส ไดรเออร์ เปรียบเทียบไว้ในหนังสือ The Executive as Human Chemist โดยกล่าวว่า ความแตกต่างของบุคคลเปรียบได้กับคุณลักษณะของธาตุแต่ละอย่างทางเคมี นักบริหารเปรียบเทียบกับนักเคมีที่ดำเนินงานในห้องทดลองที่มีธาตุทางเคมีต่าง ๆ มากมาย การที่นักเคมีจะผสมผสานเคมีเหล่านั้นเข้าด้วยกันนักเคมีต้องทราบคุณสมบัติของสารแต่ละอย่างดีแล้ว มิฉะนั้นสารที่ผสมได้อาจเป็นได้ทั้งยารักษาโรคที่ช่วยให้คนดำรงชีวิตอยู่ หรืออาจเป็นวัตถุระเบิดที่ทำลายนักเคมีนั้น รวมทั้งห้องทดลอง (หน่วยงาน) ให้พินาศไปได้ ความสำคัญจึงอยู่ที่นักเคมีหรือนักบริหารงานในองค์กรนั้นๆที่จะต้องรู้จักใช้สารหรือบุคคลให้ถูกต้องตามลักษณะหรือพฤติกรรมอันหมายถึง ความเข้าใจ ความสามารถ คาดคะเน และสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลได้เพื่อที่จะสามารถได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากบุคคลทุกคนที่ร่วมกันในองค์กร (Dreier. 1954 : 3)

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้สรุปแรงจูงใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

- 1.พฤติกรรมจะต้องมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกระทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ขึ้น
- 2.พฤติกรรมต้องมีเป้าหมาย แต่พฤติกรรมอย่างเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจเหมือนกัน กล่าวคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจจะมีแรงจูงใจหลายอย่างก็ได้
- 3.เป้าหมายบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาก เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาพยายามปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งและขยันหมั่นเพียร เมื่อได้รับแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชา หรือพยายามอุทิศเวลาให้แก่งาน เพื่อต้องการตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น
 - 1.พฤติกรรมของคนต้องขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ หรือความหวังของแต่ละบุคคล เช่น การสอบเลื่อนระดับของข้าราชการบางคนหวังเพียงสอบได้
 - 2.พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม เช่น สภาวะแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมต่างกันด้วย
 - 3.พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความสนใจ เช่น คนที่อยู่ในวงการธุรกิจการค้ามาเป็นเวลานาน ย่อมมีความสนใจในการค้า
 - 4.พฤติกรรม ย่อมขึ้นอยู่กับสติปัญญาและวัย เช่น คนมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด ย่อมแสดงความเฉลียวฉลาดให้เป็นที่น่าประจักษ์ได้ง่าย เด็กกับคนชราย่อมมีความกระฉับกระเฉงแตกต่างกัน

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้นเพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และจะสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้น หากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวสภาพแวดล้อมได้ นั่นก็คือแม้จะไม่ทิ้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารองค์กรจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยการพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์กรอยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล และให้กลืนพฤติกรรมของบุคคลเสีย นั้น จำต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Range of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้ต้องแก้ไขก่อนว่า ว่าเป็นเนื่องสะสมมาอย่างไร (หลวงวิเชยร แพทยาคม. 2479 : 123)

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง
2. มูลฐานอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่น ๆ ภายนอกองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่
3. มูลฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคล

ซึ่งมูลฐานประเภทนี้จะเห็นว่ามีมาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคลิกภาพ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากการผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิต (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่มอบให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบให้จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของงาน สภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษา ก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขาไว้ไวหวัหวั เป็นต้น ตัวอย่างของการเข้าใจปฏิกิริยาของอารมณ์มนุษย์เมื่อเกิดแรงผลักดันทางเหตุการณ์นั้นน่าจะดูได้จากบรมครูทางทหาร

ผู้หนึ่ง คือ ซุนวู ซึ่ง B.H. Liddell Hart ยกมากล่าวไว้ในหนังสือของเขาว่า “เมื่อท่านโอบล้อมกองทัพข้าศึกจะเปิดทางออกไว้ทางหนึ่ง โปรดอย่าบีบบังคับข้าศึกที่จนตรอกให้หนักนัก” (Sun Tzu. 1957 : 14)

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มรูปลักษณะของบุคคล แบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ ๆ ได้เพียง 3 ประการเท่านั้น คือ (Department Of Army.1958 : 12 – 18)

1.สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้คนด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2.สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัดตามที่ศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน เช่นอาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอร์มบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ การมอบหมายงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรได้โดยปราศจากการต่อต้าน ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดในการปกครอง (หมายรวมถึงการจัดองค์กรดำเนินการปกครอง) ในระบอบประชาธิปไตยนั้น ท่านประธานาธิบดีลินคอล์น กล่าวว่า ต้องเป็นการปกครองของประชาชน เพื่อประชาชน เพราะเมื่อประชาชนดำเนินการได้เอง ระบบหรือวิธีการย่อมจะสอดคล้องกับชีวิตประชาชาติ (Life of Nation) (ชูป กาญจนประกร. 2503)

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเกิดมาในสภาพแวดล้อมเดียวกันแต่หากมีประสบการณ์ต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันออกไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์และท่าทีของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึงการศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนประสบเคราะห์กรรม เช่นอุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย ฯลฯ พอจะยกตัวอย่างบางประการได้เช่น คนที่เคยถูกทรยศดโกงมาจะกลายเป็นคนชอบระแวงและไว้วางใจในคนน้อยลง คนที่เคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทางมักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง คนที่เคยเจ็บไข้ด้วยโรคบางชนิดอาจจะมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงานและเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาติญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาติญาณแห่งการกลัวตาย หรือไม่กล้าเสี่ยงหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาติญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพราะเกรงว่าตัวจะไม่เหมาะสมกับรูปแบบใหม่นั้น อย่างไรก็ตาม สัญชาติญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่งไม่ยึดเพราะความรู้น้อยหรือไม่ทันสมัย จึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) (Department of Army. n.d. : 14) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ และให้เป็นที่ยอมรับของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเงื่อนไขดังกล่าวนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากแห่งพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่ตนตามความต้องการของร่างกายนั้น ความต้องการทางร่างกายนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่ว่ามีได้แก่ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อจับจ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าจะพูดให้เข้าใจง่าย ๆ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่า ภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน ความต้องการดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ความต้องการอันนี้ก็คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาติญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั้นเอง (Aeferd Adler. 1949 :26-27)

นักบริหารพึงสำนึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานเพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้ก็จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม สมดังที่แอดเลอร์กล่าวไว้ในหนังสือเล่มเดียวกันว่า "ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด จะรู้สึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้อำนาจกำหนดตั้งใจหมาย สืบต่อขยาย และมุ่งไปถึงจุดมุ่งหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา" (Adler.n.d. : 17)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นภาวะทางจิตใจซึ่งบุคคลพร้อมที่จะตอบโต้สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งของและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง ออลพอร์ต Allport.

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกสำนึกคิดของบุคคลทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งของ บุคคล ความคิด หรือ ผลิตภัณฑ์ โบวี, ฮุสตัน และ ทิลล์ (Bovee, Houston & Thill. 1995 : 121)

ทัศนคติ คือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองสิ่งกระตุ้นในทิศทางที่สม่ำเสมอทั้งด้านบวกและด้านลบ เอ็ดเซลส์, วอล์กเกอร์ และ สแตนตัน (Ztzel, Walker & Stanton. 1997:125)

ทัศนคติ หมายถึงแนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเหินนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง (Good, Carter V. 1973 : 48 – 49)

ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานที่ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น (แอล มุน : Mun)

ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อวัตถุ เป็นศักยภาพของพฤติกรรมหรือส่วนที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบต่อสถานที่ บุคคลหรือวัตถุ ทัศนคติเป็นแรงที่อยู่ภายในวัดได้จากปฏิกิริยาที่มีต่อตัวกระตุ้น ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากจิตใจ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและจะแสดงออกทางกายภาพ เมย์ ชาร์ต และริชาร์ดสัน (May shark and Richardson. n.d.)

ทัศนคติ คือ การโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชิฟฟ์แมน และ คานุก์ (Schiffman and Kanuk. 1994 : 657)

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความที่ไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนต่อบางสิ่ง ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ได้แก่ ความเข้าใจ (Cognition) ความรู้สึก (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 94)

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ท่าที ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ตลอดจนมีแนวโน้มที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต องค์ประกอบทัศนคติ

ส่วนประกอบของทัศนคติ มี 3 ประการ (อนุชิต มุรธาภิพย์. 2542 : 22 – 26) คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) คือส่วนที่ประกอบความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคน เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

การก่อตัวของทัศนคติ

เครซ ครัทซ์ฟิลด์ และบัลลาดี (วันทนา สุรชีวิน. 2541 : 41) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) สิ่งใดที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของร่างกายของตนได้ บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากข่าวสารข้อมูลที่บุคคลได้รับ

3. เก็บข้อมูลข่าวสารนั้นไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นโดยการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้ การเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Group Affiliation) เพราะบุคคลในสังคมย่อมจะปรับทัศนคติและปฏิบัติตนคล้อยตามบรรทัดฐาน (Norm) ของกลุ่ม เพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับของกลุ่มหากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนมากเกินไป

4. บุคลิกภาพ (Personality) ทัศนคติมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย เช่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ที่ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงกันข้าม เช่น มักคิดว่าบุคคลอื่นอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่อตน

ที่มาของทัศนคติ

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการอันซับซ้อนที่จะขอกล่าวถึงในตอนต่อไป สิ่งที่มีอิทธิพลทัศนคติของบุคคลนั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรือไกลตัวบุคคลนั้น ๆ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของทัศนคตินั้นมีหลายทาง ดังนี้

ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ โดยทั่วไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดทัศนคติไม่ดีต่อดังนั้น ๆ ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ อาทิ บุคคลบุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีเขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขาซึ่งองค์กรที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้นก็เป็นองค์กรที่ดี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เขาเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต่องานที่ทำ หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีและชอบดุด่าผู้ใต้บังคับบัญชามาก ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาคนนั้นก็ได้

การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization Process) ทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) คือ ครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง ฯลฯ ทั้งในรูปที่เป็นแผนหรือเป็นทางการ อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนอิทธิพลของสื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งมีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมแวดล้อมอยู่ แนวทางต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วล้วนแต่เป็นทางที่จะหล่อหลอมก่อให้เกิดทัศนคติในบุคคลได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังมีบ่อเกิดอื่น ๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่น (Imitation) ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่เราชอบ ยอมรับ หรือเคารพ เพื่อให้เข้ากับคนที่ตนนิยมรักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (Identification) ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ตนให้เหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็นพวกเดียวกันกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน อาทิ เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่บุคลิกภาพก็มีผลต่อการเกิดของทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (Extrovert) จะมีทัศนคติที่ชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม

ชนิดของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541 : 94) ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 ชนิด ได้แก่

1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีงานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่พอใจในงานของเขาก็น่าจะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ

2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมใน

งานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจอีก ทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้นหมายถึงหน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง

3.ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร(Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivatio)

มาสโลว์ Maslow (พรทิพย์ นิลมัย. 2539 : 10 – 11 ; อ้างอิงจาก Maslow. n.d.) ได้เขียนเกี่ยวกับทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้รับวางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง(Hierarchy of Needs) แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

2.ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) จากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการขั้นต่อไปที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการความคุ้มครองจากอันตรายอันอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ปกป้องตนเองให้พ้นจากอันตรายต่าง ๆ

3.ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) เนื่องจากมนุษย์ได้เชื่อว่าเป็นสัตว์สังคม ก็จะมีความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น นั่นคือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคน

อื่นหรือมีสถานภาพในสังคมนั่นเอง ได้แก่ ความต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความต้องการด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการทางจิตใจนั่นเอง

4.ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem of status Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากการมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมเดียวกัน ยังต้องการมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย ได้แก่ ความต้องการการยอมรับนับถือ และการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งความเชื่อมั่นในตัวเอง ความเป็นอิสระและมีเสรีภาพในการตัดสินใจ ต้องการให้บุคคลอื่นยกย่อง ให้เกียรติในองค์กรทั่วไปพยายามสนองตอบความต้องการด้านนี้โดยการปรับปรุงตำแหน่งให้อำนาจเพิ่มขึ้น

5.ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่ต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง เช่น ต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปรารถนา เป็นต้น

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมมนุษย์ในการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการองค์กร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของพนักงาน โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความต้องการต่าง ๆ ที่บุคคลในองค์กรต้องการและจัดสรรให้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์เบอร์ก (Herzberg Two-factor Theory)

เฮิร์เบอร์ก (วินัย ตรงจิตพิทักษ์. 2539 : 12 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ได้พัฒนาทฤษฎีของเขาด้วยการเริ่มศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการผลิต โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองฟิตส์เบิร์ก โดยมุ่งค้นคว้าหาสิ่งใดทำให้คนงานพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ คำตอบต่าง ๆ ที่พบสามารถสรุปจำแนกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1.ปัจจัยอนามัย หรือ ค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้อาจจะไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่ก็เป็นปัจจัยพื้นฐานเบื้องต้น ซึ่งหากได้รับไม่เพียงพอ ก็อาจจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งมีอยู่ 11 ประการ คือ

1.1สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อันได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดลอมในที่ทำงาน ความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมีอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ

1.2 ความมั่นคงของการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

1.3 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกล

1.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

1.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

1.6 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

1.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinator) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

1.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

1.10 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technics) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.11 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่ จะเป็นความรู้สึกในทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้ผลผลิตเพิ่ม มีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้รวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานบุคคลได้

2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับเงินเพิ่มขึ้น

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.4 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางที่สูงขึ้น

การค้นพบของ Herzberg สรุปได้ว่า ปัจจัยอนามัยมีขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อม บำรุงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกผิดปกติ และเกิดความรู้สึกผิดปกติ และเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ส่วนปัจจัยจูงใจมีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นจูงใจให้กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ดังนั้น หากผู้บริหารต้องการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ ก็ควรจะจัดให้มีปัจจัยจูงใจที่เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศ

บรรยากาศขององค์กร นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ได้ให้ความหมายและคำนิยามบรรยากาศองค์กร ซึ่งให้หลักการและเหตุผล ไว้มากมาย ๑ ทศนะ ซึ่งจะกล่าวถึงความหมายที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ คำว่า “บรรยากาศองค์กร” (Organizational Climate) นั้น นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บรรยากาศองค์กรเป็นผลมาจากการตอบสนองหรือความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์กรกับเป้าหมายความต้องการและความสามารถของบุคคล หรือกลุ่มซึ่งบรรยากาศองค์กรมีบทบาทต่อประสิทธิภาพขององค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535 : 330 อ้างอิงจาก Payne and Pugh)

ฟอร์มันด์ แลกลีเมอร์ ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะที่ทำให้องค์กรนั้นแตกต่างจากองค์กรอื่น และลักษณะขององค์กรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวิก 2536: 298 อ้างอิงจาก Forehand and Gilmer.n.d.)

เดสส์เลอร์ ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลมีต่อประเภทขององค์กรที่เขากำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขาที่มีองค์กรในแง่ความ

เป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน (Dessler.1976 : 417)

ลิทวิน และสติงเจอร์ (อ้างศักดิ์ เจริญสุข 2526 : 30 ; อ้างอิงจาก Litwin and Stinger. n.d.) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร โดยจัดให้นักเรียนจำนวน 45 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ให้เข้าไปทำงานในองค์กรที่มีบรรยากาศแตกต่างกันออกไป 3 แบบ คือ โครงสร้างธุรกิจแบบเผด็จการ (Authoritarian Structure Business) โครงสร้างทางธุรกิจแบบประชาธิปไตย (Democratic Friendly Business) และโครงสร้างแบบใฝ่สัมฤทธิ์ (Achieving Business) โดยใช้เกมส์ธุรกิจ (Business Games) เป็นเครื่องมือทดลอง

Litwin และ Stinger ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศการเป็นมิติไว้ดังนี้ (French and Other. 1985 : 532 –533)

1.มิติโครงสร้างขององค์กร (Structure) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ

2.มิติทางความรับผิดชอบของบุคคล (Individual Responsibility) หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบ ความเข้าใจ และการตัดสินใจในงานที่ตนปฏิบัติ

3.มิติการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้ทางด้านการให้รางวัลและการถูกลงโทษภายใต้สถานการณ์การทำงาน โดยการให้รางวัลนั้นดีกว่าการลงโทษ โดยรางวัลจะเป็นสิ่งกระตุ้นทางด้านความสำเร็จในการทำงานและความผูกพัน ลดความหวาดกลัว และความล้มเหลวในการทำงาน

4.มิติทางความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ภายในองค์กร และรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริมและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

5.มิติทางความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความท้าทายในงาน

6.มิติความขัดแย้งและการยินยอมให้มีการขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเน้นการแก้ปัญหามากกว่าการเพิกเฉยไม่เอาใจใส่

7.มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน

8. มิติทางความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียว การรับรู้ความเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

กลุ่มของแคมเบลล์และบีทตี้ (Cambell and Beaty) และกลุ่มของ พริทชาร์ด และคาราสซิค (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535 : 330 ; อ้างอิงจาก Pritchard and Kara sick. 1973) ได้เสนอมิติของบรรยากาศองค์กร 10 ประการ ดังนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง ความมากน้อยของวิธีการ (Methods) ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward – Punishment Relationship) หมายถึง ความมากน้อยในการให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบ แทนที่จะพิจารณาจากความอาวุโส หรือความชอบพออื่น ๆ

3. การรวมอำนาจการตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึง ความมากน้อยของการส่งมอบอำนาจการตัดสินใจไว้กับผู้บริหารระดับสูง

4. การเน้นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement Emphasis) หมายถึง เป็นความปรารถนาของคนในองค์กรที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. การให้ความสำคัญของการอบรมพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความมากน้อยของการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม ความมั่นคงและความเสี่ยง (Security and Risk) ความมากน้อยของแรงกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงของบุคลากรในองค์กร

6. การเปิดเผยและการปกป้องตนเอง (Openness and Defensiveness) หมายถึง ความมากน้อยของการที่บุคลากรในองค์กรพยายามปกปิดความลับ แทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือร่วมใจกัน

7. สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นองค์กรที่ดีและเหมาะสมที่เขาจะทำงานด้วย

8. การยอมรับและการส่งกลับข้อมูล (Recognition and Feedback) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาคิดอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของเขา และการได้รับการสนับสนุนหรือคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

สรุปบรรยากาศองค์กร

สภาพแวดล้อมการทำงานสามารถเป็นตัวบ่งชี้ถึงบรรยากาศองค์กรจะมีผลโดยตรงและทางอ้อมของพนักงานในองค์กรซึ่งบรรยากาศองค์กรนี้เป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงานมีดังนี้

- 1.การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- 2.ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
- 3.ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คอร์แมน (Korman.1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1.ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
- 2.ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานจากความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (Mumford.1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1.กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลีเคิท์ (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2.กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟีเดอ์ (Fiedler)

3.กลุ่มพยายามต่อรองรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4.กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ โครซีเออร์ และ โกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

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

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อหัวหน้างาน รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกัน ระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานมีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงานทั้งแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัดมี 2 แบบ คือ

- แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป
- และแบบวัดความพึงพอใจงานโดยเฉพาะ

ผลที่ได้จากความพึงพอใจก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงานล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ : 2544 : 121 ,132)

ประวัติ บริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด

บริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด ก่อสร้างเมื่อ ปี 2532 และแล้วเสร็จเปิดดำเนินการในปี 2540 เป็นธุรกิจประเภทบริการเป็นบริการประเภทเซอร์วิส อาร์ทเมนท์ มีห้องพักจำนวน 191 ห้องแยกออกเป็น

- 1 . ห้องพักแบบ 1 ห้องนอน

2. ห้องพักแบบ 2 ห้องนอน
 3. ห้องพักแบบ 3 ห้องนอน
 4. เพนเฮาส์ มี จำนวน 3 ห้อง
- มีห้องอาหาร 4 ห้อง

1.Café de Park เป็น Coffee Shop ไว้บริการมีอาหารประเภทอาหารตามสั่งและรับจัดงานใน Coffee Shop

2.Room Service เป็นห้องอาหารที่สั่งมาจากห้องพักและทางห้องอาหารจะนำไปเสิร์ฟที่ห้องพัก

3.Pool Bar เป็นห้องอาหารที่อยู่ริมสระว่ายน้ำ

4.Banquet เป็นบริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา

รวมถึงมีศูนย์สุขภาพไว้คอยบริการลูกค้าที่พักภายในอาร์พาร์ทเมนต์และสมาชิกภายนอกในแต่ละเดือนทางบริษัทได้มีจัดรายการ Activity สำหรับลูกค้าที่พักภายในทุกเดือน เช่น การแข่งขันกอล์ฟการล่องเรือ รวมถึงการจัด Residence Night (จัดให้ลูกค้าฟรี)

ผังองค์กร (Organization Chart)

ปัจจุบันบริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด มีจำนวนพนักงานจำนวน 150 คน (ข้อมูลจาก Personnel Department) ถือเป็นบริษัทขนาดกลาง การจัดผังองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจะสามารถแบ่งแยกการทำงานในแต่ละฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจะทำให้บริษัท ได้ประโยชน์สูงสุด ในบริษัทได้ทำการจัดผังองค์กร โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน โดยแบ่งหน่วยงานหลักภายในองค์กรเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

1.ฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ (Administration and Operation Department) จะประกอบด้วย

- จัดซื้อ (Purchasing)
- วิจัยและพัฒนา (Research & Development)

2.ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and finance Department)

3.ฝ่ายการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

4.ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

- หน่วยครัว (Main Kitchen)
- หน่วยสจ๊วต (Steward)

5.ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม (Personnel and Training Department)

6.ฝ่ายต้อนรับ (Front Office Department)

- หน่วยรักษาความปลอดภัย (Security)

- ศูนย์สุขภาพ (Health Club)

7.ฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง (Engineering Department)

8.ฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping)

- หน่วยซักรีด (Laundry)

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทจะมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่องให้ความสำคัญกับลูกค้า และบุคลากรและส่งเสริมให้มีการสร้างเสริมศักยภาพของบริษัทในทุก ๆ ด้านเพื่อการแข่งขันในภาคธุรกิจของบริษัท และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และเพื่อความมั่นคงของบุคลากร

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ ที่ทำในอดีตที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีดังนี้

อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ (2545 : บทคัดย่อสารนิพนธ์) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า การสื่อสารภายในบริษัทมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าการมีระบบการสื่อสารที่ดี การมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการสื่อสารที่เพียงพอ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและการจัดให้มีการประชุมจะทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานเป็นไปในทิศทางที่ดี และอาจก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานนั้นได้ นอกจากนี้การประสานงานโดยสมัครใจนั้น จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรที่อยู่ในองค์กรมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร รู้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องการให้องค์กรของตนประสานงานในรูปแบบนี้ ผู้บริหารจะต้องทำให้เกิดความชัดเจนในเรื่องโครงสร้างการแบ่งอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและแผนการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขาเป็นบุคคลหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยในเรื่องโครงสร้างการบริหารองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการประสานงานภายในบริษัท

ทวิชัย อ่ำวิจิตร (2545 : บทคัดย่อสารนิพนธ์) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ พบว่า ควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับตัวพนักงานโดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงานและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงาน ควร

มีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนโดยการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ควรมีการจัดปริมาณพนักงานให้เหมาะสมกับงาน

การปฐมนิเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ ควรมีการเพิ่มข้อมูล ลักษณะของการทำงาน ลักษณะของโครงสร้างขององค์กร ระบบการทำงานขององค์กร และระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เมื่อเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น

ควรมีการคัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่น่าสนใจ จำเป็น และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หลักสูตรดังกล่าว จะทำให้เพิ่มทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีเพิ่มขึ้นการคัดเลือกการอบรมต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และความสนใจของพนักงานมากกว่าการบังคับ การจัดฝึกอบรมให้มืออย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุก ๆ แผนกจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน

ลัดดา สัจพันธุ์ (2544 : บทคัดย่อสารนิพนธ์) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ในทัศนคติของพนักงาน บริษัท ชีโน - ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีเพศและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุรศักดิ์ หลายพัฒน์ (2533 : 47) ได้ทำการศึกษา วิเคราะห์พฤติกรรมในการปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ พวกที่มีความตั้งใจและยอมรับเห็นพ้องต่อการปฏิบัติ เป็นพวกไม่มีปัญหาใด ๆ หรือไม่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในทางที่จะไม่สำเร็จ ส่วนพวกที่เหลือที่ไม่เต็มใจปฏิบัติ ไม่เห็นด้วยและได้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ลดทอนเป้าหมาย เปลี่ยนแปลงเป้าหมาย เปลี่ยนวิธีการ เลื่อนให้ช้าไป หรือพวกผัดขี้อยู่หน้า สุดท้ายทนไม่ได้ลาออกจากราชการไป

มาลัยแก้ว รังษีสूरียันต์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่ต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลภายใต้ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 มาตรการ คือ มาตรการด้านการจ้างงานโดยบริษัทส่วนใหญ่ใช้วิธีการลดการทำงานล่วงเวลา การลดวันทำงาน การเลิกจ้าง มีเพียงบางบริษัทเท่านั้นที่ปิดกิจการ สำหรับมาตร

การด้านสวัสดิการได้มีการลดสวัสดิการบางอย่าง ส่วนมาตรการสุดท้าย คือมาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัทได้ชี้แจงถึงมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลให้พนักงานทราบ และผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบริษัท เพื่อเป็นการวางแผนในอนาคตสำหรับองค์กรและพนักงานเอง และผลการศึกษา ระดับทัศนคติของพนักงานในบริษัทเครือข่ายที่ติดต่อกับมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อศึกษาทัศนคติดังกล่าวพบว่าระดับทัศนคติต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์มีระดับสูงที่สุดและมาตรการด้านสวัสดิการต่ำสุด พนักงานต้องการด้านการมีงานทำ

จากการวิจัยดังกล่าว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านกิจกรรมต่าง ๆ มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พนักงานที่ตำแหน่งสูงกว่าจะต้องการผลตอบแทนทางด้านสังคมมากกว่าตัวเงิน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ เพราะไม่เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และพนักงานยังมีความต้องการในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงความเหมาะสมในการกำหนดแผนงาน อัตราค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์ และปรับปรุงสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงานให้มีมากขึ้น เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แล้วย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง และขอเสนอตามลำดับขั้นต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรายเดือนและรายวันที่ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานจำนวน 150 คน แบ่งเป็นพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป และ พนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน

ขนาดกลุ่มเป้าหมาย

การศึกษาในวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมด 150 คน (ข้อมูลจาก :Personnel Department บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ณ วันที่ 31 มกราคม 2547)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 1.ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
- 3.รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ ข้อที่

1.เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2.อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

3.สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- โสด
- สมรส
- หย่า / หม้าย

4.ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5.ประเภทของงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- พนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วไป
- พนักงานที่ปฏิบัติสำนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดทัศนคติแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน โดยจะต้องให้คะแนนกับวິงที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยการแบ่งแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามแต่ละด้านประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่ทำงาน
2. ผลตอบแทน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบกำหนดเอาไว้แต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด/ต่ำสุดตัวอย่าง สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 - 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด เช่น สถานที่ทำงานมีความสำคัญมากที่สุด จะเป็นตัวเลข 5 และตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็น ในทางลบที่สุดจะเป็นเลข 1 เช่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการหากมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเงินเดือนที่ได้รับจะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการวัดระดับทัศนคติหรือความคิดเห็นข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale มีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยการคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค (Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	3.68 – 5.00	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.67	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 2.33	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการประเมินความสำเร็จของตนเอง ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็น

คำถามปลายปิด (Close – ended response question)

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด เช่น สถานที่ทำงานมีความสำคัญมากที่สุด จะเป็นตัวเลข 5 และตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็น ในทางลบที่สุดจะเป็นเลข 1 เช่น ด้านเงินเดือนและสวัสดิการหากมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเงินเดือนที่ได้รับจะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการวัดระดับทัศนคติหรือความคิดเห็นข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale มีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

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

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยการคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	3.68 – 5.00	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.67	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 2.33	จัดอยู่ระดับ	ความสำคัญน้อย

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา (Content Validity) เสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 251) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

5.1 ตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามว่า ผู้ตอบอ่านแล้วมีปัญหาในการตอบประการใดเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

5.2 ตรวจสอบคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามว่า ทำให้ผู้ตอบเข้าใจตรงกับเนื้อหาและความหมายที่ผู้วิจัยตั้งใจหรือไม่

5.3 เพื่อวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อความในแบบสอบถามโดยใช้วิธีค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชบัญชา การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 , 2545) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{Covariance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{Covariance} / \text{Variance}}$$

k แทน จำนวนคำถาม
Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

จากการนำแบบสอบถามไป Try Out จะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

รายการ	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient)
<u>ทัศนคติในการทำงาน</u>		
ด้านสถานที่ทำงาน	5	.8219
ด้านผลตอบแทน	6	.8383
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	5	.8254
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	6	.8170

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Suvey Method) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด จำนวน 150 ตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากพนักงานของบริษัทในการตอบแบบสอบถาม

1.2 นำหนังสือขอทำการแจกแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานกรอกรายบุคคลเพื่อสะดวกในการได้รับแบบสอบถามกลับคืน

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 11.5) โดยดำเนินการการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัคหรือค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วนำข้อมูลจากชุดคำถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส(Coding)เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทของงาน ทัศนคติที่มีต่อบริษัท ด้านต่าง ๆ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สถิติพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ

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

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

การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ Chi - square เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องของเพศ/ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐาน 1 และสมมติฐานที่ 2/การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สัน (Pearson's Product moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน 3

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และประเภทของงาน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$T = \frac{(X_1 - X_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	X_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 331)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่พิจารณาใน f – distribution
	MS _b	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในระดับนัยสำคัญ 0.5 ในระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

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

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } n &= \sum_{i=1}^k n_i \\ i &= 1 \\ n_i &\neq n_j \\ r &= n - k \end{aligned}$$

เมื่อ	LSD	คือ	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	คือ	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	คือ	จำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	คือ	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	n _r	คือ	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

สมมติฐานที่ 3

ทัศนคติในการทำงาน ในด้านสถานที่ทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน การวิเคราะห์ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลัง 2

$(\sum x)$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลัง 2

$\sum y$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลัง 2

$(\sum y)$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลัง 2

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กลายาวาชนิยบัญชา. 2544 : 437) คือ

- 1) ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Salkind. 2000 : 208)

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ทักษะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ผู้บริโภครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ หัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มพนักงาน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	94	62.70
หญิง	56	37.30
รวม	150	100.00
2. อายุ		
20 – 30 ปี	49	32.70
31 – 40 ปี	71	47.30
41 ปีขึ้นไป	30	20.00
รวม	150	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	70	46.70
สมรส	72	48.00
หม้าย / หย่าร้าง	8	5.30
รวม	150	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	68.00
ปริญญาตรี	45	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.00
รวม	150	100.00
5. ประเภทของงาน		
พนักงานปฏิบัติทั่วไป	120	80.00
พนักงานทำงานสำนักงาน	30	20.00
รวม	150	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานครั้งนี้ จำนวน 150 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 และเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา คือ อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ประเภทของงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำงานทั่วไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ พนักงานทำงานสำนักงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่ทำงาน								
1. สภาพภายในที่ทำงานของท่าน เหมาะสมที่จะให้ท่านทำงานได้อย่าง สะดวกสบาย	2 (1.30%)	51 (34.00%)	61 (40.70%)	36 (24.00%)	-	3.13	0.79	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียง, การ ระบายอากาศ ช่วยสร้างบรรยากาศให้ นำทำงานมากขึ้น	2 (1.30%)	58 (38.70%)	67 (44.70%)	22 (14.70%)	1 (0.70%)	3.25	0.74	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	2 (1.30%)	6 (4.00%)	80 (53.30%)	56 (37.30%)	6 (4.00%)	2.61	0.69	ปานกลาง
4. ภายในที่ทำงานของท่านมีสถานที่ หรือบริเวณทำงานที่มีความคล่องตัว	1 (0.70%)	39 (26.00%)	73 (48.70%)	36 (24.00%)	1 (0.70%)	3.02	0.75	ปานกลาง
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน สมบูรณ์และเพียงพอแล้ว	-	14 (9.30%)	98 (65.30%)	37 (24.70%)	1 (0.70%)	2.83	0.58	ปานกลาง
รวมความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงาน						2.96	0.57	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน								
6. ควรนำระยะเวลาที่พนักงาน ทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ใน การกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับ พนักงาน	47 (31.30%)	76 (50.70%)	23 (15.30%)	2 (1.30%)	2 (1.30%)	4.09	0.80	มาก
7. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่ เพียงพอต่อการดำรงชีพ	51 (34.00%)	64 (42.70%)	34 (22.70%)	1 (0.70%)	-	4.10	0.77	มาก
8. ในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละ ครั้งไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ของท่าน	11 (7.30%)	56 (37.30%)	73 (48.70%)	10 (6.70%)	-	3.45	0.73	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. ผลการทำงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน	19 (12.70%)	57 (38.00%)	65 (43.30%)	9 (6.00%)	-	3.57	0.79	ปานกลาง
10. เงินค่าครองชีพ (Allowance), โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว	-	5 (3.30%)	87 (58.00%)	52 (34.70%)	6 (4.00%)	2.61	0.62	ปานกลาง
11. ห้องอาหาร, อาหาร และเครื่องแบบพนักงาน มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว	1 (0.70%)	5 (3.30%)	86 (57.30%)	54 (36.00%)	4 (2.70%)	2.63	0.63	ปานกลาง
รวมด้านผลตอบแทน						3.41	0.40	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
12. ภายในองค์กรการการพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์กรเป็นไปด้วยดีเสมอ	17 (11.30%)	105 (70.00%)	24 (16.00%)	3 (2.00%)	1 (0.70%)	3.89	0.64	มาก
13. ท่านมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ	20 (13.30%)	101 (67.30%)	26 (17.30%)	2 (1.30%)	1 (0.70%)	3.91	0.64	มาก
14. ท่านและเพื่อนร่วมงานในแผนกและระหว่างแผนกมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ	19 (12.70%)	98 (65.30%)	27 (18.00%)	5 (3.30%)	1 (0.70%)	3.86	0.70	มาก
15. ความขัดแย้งในเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน	69 (46.00%)	65 (43.30%)	14 (9.30%)	-	2 (1.30%)	4.33	0.76	มาก
16. ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	-	62 (41.30%)	80 (53.30%)	8 (5.30%)	-	3.36	0.58	ปานกลาง
รวมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						3.87	0.48	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน								
17.ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความ สามารถจากหน่วยงานของท่านอย่าง ต่อเนื่อง	2 (1.30%)	49 (32.70%)	89 (59.30%)	8 (5.30%)	2 (1.30%)	3.27	0.64	ปานกลาง
18.ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการ ทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับ ผลงานและความสามารถของบุคคล อย่างแท้จริง	7 (4.70%)	66 (44.00%)	66 (44.00%)	10 (6.70%)	1 (0.70%)	3.45	0.72	ปานกลาง
19.ท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าไปใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	49 (32.70%)	72 (48.00%)	26 (17.30%)	2 (1.30%)	1 (0.70%)	4.11	0.78	มาก
20.ท่านคิดว่าการเลื่อนไปในตำแหน่ง ที่สูงขึ้นไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก	49 (32.70%)	78 (52.00%)	20 (13.30%)	2 (1.30%)	1 (0.70%)	4.15	0.75	มาก
21.ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับ บัญชา	3 (2.00%)	79 (52.70%)	62 (41.30%)	6 (4.00%)	-	3.53	0.61	ปานกลาง
22.ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทัน ตามกำหนดเวลาที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมายให้	5 (3.30%)	99 (66.00%)	44 (29.30%)	1 (0.70%)	1 (0.70%)	3.71	0.57	มาก
รวมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						3.70	0.49	มาก
รวมความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน						3.49	0.28	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวกสบาย , สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง , อุณหภูมิ, เสียง, การระบายอากาศ ช่วยสร้างบรรยากาศให้น่าทำงานมากขึ้น, สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว, ภายในที่ทำงานมีสถานที่หรือบริเวณทำงานที่มีความคล่องตัว และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานสมบูรณ์และเพียงพอแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 3.25, 2.61, 3.02, และ 2.83 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานและเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ ส่วนในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน ผลการทำงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน, เงินค่าครองชีพ (Allowance), โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว และห้องอาหาร, อาหาร และเครื่องแบบพนักงาน มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.57, 2.61, และ 2.63 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนภายในองค์การการพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์การเป็นไปด้วยดีเสมอ, ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ, เพื่อนร่วมงานในแผนกและระหว่างแผนกมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ และความขัดแย้งในเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.91, 3.86, 4.33 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง, ความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง และพนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.45 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น, การเลื่อนไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก และพนักงานสามารถทำงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.15 และ 3.71 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการตรวจสอบบัญชีของกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 4 แสดงพฤติกรรมในการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็นใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเพิ่มผลผลิต								
1. ท่านสามารถให้บริการ (Service) แยกได้รวดเร็วและทันเวลา	11 (7.30%)	96 (64.00%)	43 (28.70%)	-	-	3.79	0.56	มาก
2. ท่านสามารถให้คำตอบต่างๆ กับลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการคำตอบ	10 (6.70%)	99 (66.00%)	41 (27.30%)	-	-	3.79	0.55	มาก
3. ผลงานในปี 2546 ที่ผ่านมามีท่านพอใจแล้ว	2 (1.30%)	45 (30.00%)	88 (58.70%)	14 (9.30%)	1 (0.70%)	3.22	0.65	ปานกลาง
รวมด้านการเพิ่มผลผลิต						3.70	0.49	มาก
ด้านการลาหรือขาดงาน								
4. ท่านใช้วันลาปฏิบัติงานตามที่บริษัทกำหนดไว้	3 (2.00%)	46 (30.70%)	59 (39.30%)	41 (27.30%)	1 (0.70%)	3.06	0.83	ปานกลาง
5. ท่านใช้วันลาป่วยตามที่บริษัทกำหนดไว้	1 (0.70%)	46 (30.70%)	61 (40.70%)	39 (26.00%)	3 (2.00%)	3.02	0.82	ปานกลาง
6. ท่านเคยขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	-	-	-	9 (6.00%)	141 (94.00%)	1.06	0.24	น้อย
รวมด้านการลาหรือขาดงาน						2.38	0.55	ปานกลาง
ด้านการเปลี่ยนงาน								
7. ท่านอาจจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่	55 (36.70%)	81 (54.00%)	13 (8.70%)	1 (0.70%)	-	4.27	0.64	มาก
8. ท่านเคยคิดที่จะเปลี่ยนงาน	57 (38.00%)	82 (54.70%)	11 (7.30%)	-	-	4.31	0.60	มาก
รวมด้านการเปลี่ยนงาน						4.28	0.59	มาก
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน								
9. ท่านพึงพอใจในการทำงานของตนเองแล้ว	31 (20.70%)	99 (66.00%)	19 (12.70%)	1 (0.70%)	-	4.07	0.60	มาก
รวมความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน						3.39	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานพบว่า พนักงานมีระดับพฤติกรรมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานในปี 2546 ที่ผ่านมามีความพอใจแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนพนักงานสามารถให้บริการ (Service) แยกได้รวดเร็วและทันเวลา และพนักงานสามารถให้คำตอบต่างๆ กับลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการคำตอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านการลาหรือขาดงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาหรือขาดงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเคยขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.06 ส่วนพนักงานใช้วันลาพัก และลาป่วยตามกฎหมายที่บริษัทกำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.02 ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานอาจจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่ และพนักงานเคยคิดที่จะเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.31 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับพนักงานพึงพอใจในการทำงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานข้อ 1 ลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

1.1 เพศ

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	ชาย		หญิง		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.57	0.52	3.66	0.47	1.158	0.249
ด้านการลาหรือขาดงาน	2.31	0.51	2.50	0.57	1.053	0.342
ด้านการเปลี่ยนงาน	4.29	0.60	4.30	0.60	0.126	0.900
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.14	0.54	3.92	0.67	1.917	0.057
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.37	0.38	3.45	0.37	1.233	0.219

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.249, 0.324, 0.900 และ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0)และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 อายุ

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

ตาราง 6 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	5.528	2.764	1.252	0.289
	ภายในกลุ่ม	147	324.472	2.207		
	รวม	149	330.000			
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.161	1.081	0.382	0.683
	ภายในกลุ่ม	147	415.899	2.829		
	รวม	149	418.060			
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.235	0.618	0.433	0.649
	ภายในกลุ่ม	147	209.458	1.425		
	รวม	149	210.693			
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.957	0.478	1.343	0.264
	ภายในกลุ่ม	147	52.377	0.356		
	รวม	149	53.333			
รวมพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	32.526	16.263	1.447	0.239
	ภายในกลุ่ม	147	1652.014	11.238		
	รวม	149	1684.540			

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่า F – Prob. เท่ากับ 0.239 และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.289, 0.683, 0.649 และ 0.264 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สถานภาพสมรส

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

ตาราง 7 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	3.576	1.788	0.805	0.449
	ภายในกลุ่ม	147	326.424	2.221		
	รวม	149	330.000			
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.289	5.644	2.040	0.134
	ภายในกลุ่ม	147	406.771	2.767		
	รวม	149	418.060			
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.547	0.773	0.544	0.582
	ภายในกลุ่ม	147	209.146	1.423		
	รวม	149	210.693			
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.279	0.640	1.806	0.168
	ภายในกลุ่ม	147	52.054	0.354		
	รวม	149	53.333			
รวมพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	28.804	14.402	1.279	0.281
	ภายในกลุ่ม	147	1655.736	11.264		
	รวม	149	1684.540			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่า F – Prob. เท่ากับ 0.281และรายด้านได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความ พึงพอใจในการทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.449, 0.134, 0.582 และ0.168 ตามลำดับ ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน

รอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน และด้านการเปลี่ยนงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ระดับการศึกษา

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

ตาราง 8 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	3.844	1.922	0.866	0.423
	ภายในกลุ่ม	147	326.156	2.219		
	รวม	149	330.000			
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.639	1.820	0.645	0.526
	ภายในกลุ่ม	147	414.421	2.819		
	รวม	149	418.060			
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.706	0.853	0.600	0.550
	ภายในกลุ่ม	147	208.988	1.422		
	รวม	149	210.693			
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.503	0.251	0.699	0.499
	ภายในกลุ่ม	147	52.831	0.359		
	รวม	149	53.333			
รวมพฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	27.683	13.842	1.228	0.296
	ภายในกลุ่ม	147	1656.857	11.271		
	รวม	149	1684.540			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One

– Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมค่า F-Prob. เท่ากับ 0.296 และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.423, 0.526, 0.550 และ 0.499 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือ ขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ประเภทของงาน

H_0 : ประเภทของงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของงานของพนักงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามประเภทของงาน

พฤติกรรมการทำงาน	พนักงาน		พนักงานปฏิบัติงาน		t	Prob.
	ปฏิบัติทั่วไป		สำนักงาน			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.60	0.51	3.64	0.47	0.410	0.682
ด้านการลาหรือขาดงาน	2.40	0.56	2.30	0.59	0.877	0.382
ด้านการเปลี่ยนงาน	4.26	0.60	4.42	0.58	1.343	0.181
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.11	0.59	3.90	0.61	1.717	0.088
รวม	3.40	0.39	3.40	0.32	0.085	0.933

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.682, 0.382, 0.181 และ 0.088 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ประเภทของงาน แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. สมมติฐานข้อ 2 ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

2.1 เพศ

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ตาราง 10 แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติในการทำงาน	ชาย		หญิง		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านสถานที่ทำงาน	2.98	0.59	2.94	0.55	0.374	0.709
ด้านผลตอบแทน	3.40	0.43	3.41	0.35	0.085	0.932
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.82	0.52	3.94	0.36	1.422	0.157
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.70	0.49	3.69	0.51	0.053	0.958
รวม	3.48	0.31	3.50	0.25	0.372	0.711

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.709, 0.932, 0.157 และ 0.958 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0)และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุ

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกอายุ

ทัศนคติในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	14.314	7.157	0.857	0.426
	ภายในกลุ่ม	147	1227.159	8.348		
	รวม	149	1241.473			
2. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.414	3.707	0.617	0.541
	ภายในกลุ่ม	147	883.846	6.013		
	รวม	149	891.260			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	16.257	8.128	1.409	0.248
	ภายในกลุ่ม	147	848.017	5.769		
	รวม	149	864.273			
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.078	0.539	0.060	0.942
	ภายในกลุ่ม	147	1328.095	9.035		
	รวม	149	1329.173			
รวมทัศนคติในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	24.804	12.404	0.302	0.740
	ภายในกลุ่ม	147	6037.786	41.073		
	รวม	149	6062.593			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ทัศนคติในการทำงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติของการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย F – Prob. เท่ากับ 0.740 และรายด้านของทัศนคติในการทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.426, 0.541, 0.248 และ 0.942 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 สถานภาพสมรส

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ทัศนคติในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	61.080	30.540	3.803*	0.025
	ภายในกลุ่ม	147	1180.393	8.030		
	รวม	149	1241.473			
2. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.189	1.594	0.264	0.768
	ภายในกลุ่ม	147	888.071	6.041		
	รวม	149	891.260			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	7.755	3.878	0.666	0.516
	ภายในกลุ่ม	147	856.518	5.827		
	รวม	149	864.273			
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.369	0.185	0.020	0.980
	ภายในกลุ่ม	147	1328.804	9.039		
	รวม	149	1329.173			
รวมทัศนคติในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	73.498	36.749	0.902	0.408
	ภายในกลุ่ม	147	5989.096	40.742		
	รวม	149	6062.593			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ทัศนคติในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า ค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผล

การวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติในการทำงาน	$\bar{X}$	โสด	สมรส	ม้าย/หย่าร้าง
		3.01	2.87	3.42
โสด	3.01	-	0.14 (0.145)	-0.41 (0.054)
สมรส	2.87		-	-0.55** (0.010)
ม้าย/หย่าร้าง	3.42			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสกับพนักงานที่มีสถานภาพม้าย/หย่าร้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพม้าย/หย่าร้าง โดย พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนคติในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.55

2.4 ระดับการศึกษา

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษากับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ด้านสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.018	3.509	0.418	0.659
	ภายในกลุ่ม	147	1234.455	8.398		
	รวม	149	1241.473			
2. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.133	2.566	0.426	0.654
	ภายในกลุ่ม	147	886.127	6.028		
	รวม	149	891.260			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	8.284	4.142	0.711	0.493
	ภายในกลุ่ม	147	855.990	5.823		
	รวม	149	864.273			
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	38.768	19.384	2.208	0.114
	ภายในกลุ่ม	147	1290.405	8.778		
	รวม	149	1329.173			
รวมทัศนคติในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	24.939	12.470	0.304	0.739
	ภายในกลุ่ม	147	6037.564	41.072		
	รวม	149	6062.593			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติการทำงานโดยรวมมีค่า F – Prob. เท่ากับ 0.739 และรายด้านทัศนคติในการทำงาน ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.659, 0.654, 0.493 และ 0.114 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ประเภทของงาน

H_0 : ประเภทของงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

H_1 : ประเภทของงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน

ตาราง 15 แสดงความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน จำแนกตามประเภทของงาน

ทัศนคติในการทำงาน	พนักงานปฏิบัติ		พนักงานปฏิบัติงาน		t	Prob.
	ทั่วไป		สำนักงาน			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านสถานที่ทำงาน	2.97	0.58	2.94	0.54	0.310	0.757
ด้านผลตอบแทน	3.43	0.41	3.32	0.38	1.237	0.218
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.87	0.45	3.85	0.59	0.220	0.826
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.69	0.50	3.72	0.49	0.313	0.754
รวม	3.50	0.29	3.46	0.25	0.549	0.584

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.757, 0.218, 0.826 และ 0.754 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ประเภทของงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานข้อ3 ทศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

H_0 : ทศนคติของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ทศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ทศนคติในด้านสถานที่ทำงาน		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.235**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	0.257**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	0.116	0.158	ไม่สัมพันธ์กัน
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.068	0.407	ไม่สัมพันธ์กัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการลาหรือขาดงาน พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของทศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการลาหรือขาดงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.235 และ 0.257

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านผลตอบแทน กับ พฤติกรรมที่มีต่อการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ด้านผลตอบแทน		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.011	0.890	ไม่สัมพันธ์กัน
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	0.005	0.947	ไม่สัมพันธ์กัน
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	0.222*	0.011	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.099	0.228	ไม่สัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 โดยการใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านผลตอบแทน กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเปลี่ยนงาน พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการเปลี่ยนงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงาน ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเปลี่ยนงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.222

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.175*	0.032	ต่ำ
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	0.071	0.389	ไม่สัมพันธ์กัน
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	0.146*	0.026	ต่ำ
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.114	0.165	ไม่สัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเปลี่ยนงาน พบว่าพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเปลี่ยนงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.032 และ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาหรือขาดงาน และด้านการเปลี่ยนงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.175 และ 0.146 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.269**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านการลาหรือขาดงาน	0.108	0.188	ไม่สัมพันธ์กัน
3. ด้านการเปลี่ยนงาน	0.235*	0.018	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.291*	0.019	ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า พฤติกรรมการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.269 และ 0.191 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.269, 0.235 และ 0.291 ตามลำดับ

ตาราง 20 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานรวมในการทำงาน			
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการलगานหรือขาดงาน	ด้านภคณลลยมน	ด้านความพลงพอใจในการทำงาน
1. เพศ	x	x	x	X
2. อายุ	x	x	x	X
3. สถานภาพสมรส	x	x	x	X
4.ระดับการศึกษา	x	x	x	X
5.ประเภทของงาน	x	x	x	X

สมมติฐาน	ทัศนคติในการทำงาน			
	ด้านสถานที่ทำงาน	ด้านผลตอบแทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
1. เพศ	x	x	x	X
2. อายุ	x	x	x	X
3. สถานภาพสมรส	x	x	x	X
4.ระดับการศึกษา	x	✓	x	✓
5.ประเภทของงาน	x	✓	x	✓

สมมติฐาน	พฤติกรรมในการทำงาน			
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการलगานหรือขาดงาน	ด้านภคณลลยมน	ด้านความพลงพอใจในการทำงาน
1. ด้านสถานที่ทำงาน	✓	✓	x	X
2. ด้านผลตอบแทน	x	x	✓	X
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	✓	x	✓	X
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	✓	x	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน

เครื่องหมาย X หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทักษะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. ลักษณะของพนักงานประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน
3. ทัศนคติของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรายเดือนและลูกจ้างชั่วคราวรายวันของ บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรายเดือนและลูกจ้างชั่วคราวรายวันของ บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ทั้งหมด 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี การสัมภาษณ์ และงาน

วิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- โสด

- สมรส

- หย่า / หม้าย

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5. ประเภทของงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- พนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วไป

- พนักงานที่ปฏิบัติสำนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดทัศนคติแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน โดยจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยการแบ่งแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามแต่ละด้านประกอบด้วยด้านต่าง ๆ จำนวน 22 ข้อ ดังนี้

1. สถานที่ทำงาน

2. ผลตอบแทน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการประเมินความสำเร็จของตนเอง จำนวน 9 ข้อ ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10 for Windows โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัส (Coding) ข้อมูลในแบบสอบถาม
3. ป้อนรหัสข้อมูลใส่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC
4. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
6. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และประเภทของงาน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ใช้การวิเคราะห์ค่าที (T-test)
8. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance)
9. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำงานทั่วไป

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวกสบาย , สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง , อุณหภูมิ, เสียง, การระบายอากาศ ช่วยสร้างบรรยากาศให้น่าทำงานมากขึ้น, สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว, ภายในที่ทำงานมีสถานที่หรือบริเวณทำงานที่มีความคล่องตัว และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานสมบูรณ์และเพียงพอแล้ว อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 3.25, 2.61, 3.02, และ 2.83 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานและเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ ส่วนในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของท่านผลการทำงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกับเงินค่าครองชีพ (Allowance), โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว และห้องอาหาร, อาหาร และเครื่องแบบพนักงาน มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.57, 2.61, และ 2.63 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนภายในองค์การการพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์การเป็นไปด้วยดีเสมอ, ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ, เพื่อนร่วมงานในแผนกและระหว่างแผนกมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ และความขัดแย้งในเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.91, 3.86, 4.33 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง, ความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง และพนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.45 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น, การเลื่อนไป

ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก และพนักงานสามารถทำงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.15 และ 3.71 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน

พนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานในปี 2546 ที่ผ่านมามีความพอใจแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนพนักงานสามารถให้บริการ (Service) แยกได้รวดเร็วและทันเวลา และพนักงานสามารถให้คำตอบต่างๆ กับลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการคำตอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านการลาหรือขาดงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาหรือขาดงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเคยขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.06 ส่วนพนักงานใช้วันลาพัก และลาป่วยตามกฎหมายที่บริษัทกำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.02 ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานอาจจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่ และพนักงานเคยคิดที่จะเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.31 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับพนักงานพึงพอใจในการทำงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน กับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า

เพศ

พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

อายุ

พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ประเภทของงาน

พนักงานที่ประเภทของงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน กับทัศนคติในการทำงาน พบว่า

เพศ

พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

อายุ

พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส

ทัศนคติในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกัน โดย

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสกับพนักงานที่มีสถานภาพม่าย/หย่าร้าง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพม่าย/หย่าร้าง โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนคติในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพม่าย/ หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.55

ระดับการศึกษา

ทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่า

ทัศนคติในการทำงาน ของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.659, 0.654, 0.493 และ 0.114 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน , ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

ประเภทของงาน

พนักงานมีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.757, 0.218, 0.826 และ 0.754 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ประเภทของงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า

ทัศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการลาหรือขาดงาน ในระดับก่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.235 และ 0.257 นั่นคือ ตัวแปร ทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเปลี่ยนงาน ในระดับก่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.222 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาหรือขาดงาน และด้านการเปลี่ยนงาน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.175 และ 0.146 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับก่อนข้างต่ำ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.269, 0.235 และ 0.291 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท การ์เด็นวิวัฒนาเวอร์ จำกัดสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำงานทั่วไป

2. การวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวกสบาย , สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสงสว่าง , อุณหภูมิ, เสียง, การระบายอากาศ ช่วยสร้างบรรยากาศให้น่าทำงานมากขึ้น, สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว, ภายในที่ทำงานมีสถานที่หรือบริเวณทำงานที่มีความคล่องตัว และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานสมบูรณ์และเพียงพอแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 3.25, 2.61, 3.02, และ 2.83 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานและเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ ส่วนในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของท่านผลการทำงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกับเงินค่าครองชีพ (Allowance), โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว และห้องอาหาร, อาหาร และเครื่องแบบพนักงาน มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.57, 2.61, และ 2.63 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนภายในองค์การการพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์การเป็นไปด้วยดีเสมอ, ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ, เพื่อนร่วมงานในแผนกและระหว่างแผนกมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ และความขัดแย้งในเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.91, 3.86, 4.33 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง, ความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง และพนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.45 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีโอกาสนำไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น, การเลื่อนไป ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก และพนักงานสามารถทำงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.15 และ 3.71 ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ท้าที่ ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ตลอดจนมีแนวโน้มที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 ชนิด ได้แก่ 1.ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีงานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่พอใจในงานของเขาก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ 2.ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจอีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ใด ๆ นั้นหมายถึงหน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง 3.ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร(Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน

พนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานในปี

2546 ที่ผ่านมามีความพอใจแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนพนักงานสามารถให้บริการ (Service) แบบได้รวดเร็วและทันเวลา และพนักงานสามารถให้คำตอบต่างๆ กับลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการคำตอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านการลาหรือขาดงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาหรือขาดงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเคยขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.06 ส่วนพนักงานใช้วันลาพัก และลาป่วยตามกฎหมายที่บริษัทกำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.02 ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานอาจจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่ และพนักงานเคยคิดที่จะเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.31 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับพนักงานพึงพอใจในการทำงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน กับพฤติกรรมการทำงาน

พนักงานที่มีเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และประเภทของงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการลาหรือขาดงาน, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับหลววงวิเชียร แพทยาคม. 2479 พบว่า พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคล แต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรเองขึ้น และ พฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่ายๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบ ธรรมเนียมขององค์กรนั้น เพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และจะสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้น หากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวสภาพแวดล้อมได้ นั่นก็คือแม้จะไม่ถึงพฤติกรรมเต็มส่วนตัว แต่ก็มีความโน้มเอียงที่จะยอมรับอิทธิพลทาง พฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงาน กับทัศนคติในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และประเภทของงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงาน, ด้านผลตอบแทน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพม้าย/หย่าร้าง โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนคติในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพม้าย/ หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ Department Of Army.1958 พบว่าบุคคลจะมีบุคลิกภาพได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย โดยสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) และความเคยชิน เช่นอาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอร์มบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ การมอบหมายงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรได้โดยปราศจากการต่อต้าน รวมทั้งประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเกิดมาในสภาพแวดล้อมเดียวกันแต่หากมี ประสบการณ์ต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันออกไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์และท่าทีของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึงการศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า

ทัศนคติของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการลาหรือขาดงาน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.235 และ 0.257 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเปลี่ยนงาน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.222 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาหรือขาดงาน และด้านการเปลี่ยนงาน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.175 และ 0.146 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับค่อนข้างต่ำ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.269, 0.235 และ 0.291 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี อัจฉริยะ (2545 : สารนิพนธ์) พบว่า ควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับตัวพนักงานโดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงานและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงาน ควรมีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนโดยการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ควรมีการจัดปริมาณพนักงานให้เหมาะสมกับงาน

การปฐมนิเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ ควรมีการเพิ่มข้อมูล ลักษณะของการทำงาน ลักษณะของโครงสร้างขององค์กร ระบบการทำงานขององค์กร และระเบียบวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น

ควรมีการคัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่น่าสนใจ จำเป็น และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หลักสูตรดังกล่าว จะทำให้เพิ่มทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีเพิ่มขึ้นการคัดเลือกการอบรมต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และความสนใจของพนักงานมากกว่าการบังคับ การจัดฝึกอบรมให้มีความต่อเนื่อง และทั่วถึงทุก ๆ แผนกจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านสถานที่ทำงาน

- เพื่อเป็นการจูงใจในการทำงาน ทางบริษัท ควรมีการปรับปรุงให้สภาพภายในที่ทำงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย คล่องตัว โดยมีการจัดแสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียง และการระบายอากาศที่ดีรวมทั้งอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ เช่น เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน, น้ำดื่ม และห้องน้ำ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านผลตอบแทน

- ในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละครั้งควรมีการกำหนดมาตรฐานการขึ้นเงินเดือนให้ชัดเจน เช่น การขึ้นเงินเดือนเมื่อทำงานครบกำหนด, ขึ้นเงินเดือนตามผลกำไรของบริษัท หรือขึ้นเงินเดือนตามตำแหน่งงาน เพื่อพนักงานจะสามารถทราบได้ล่วงหน้าและคาดหวังได้ถูกต้อง
- บริษัท ควรปรับปรุงห้องอาหาร, อาหาร และเครื่องแบบพนักงาน ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน
- บริษัท ควรกำหนดเงินค่าครองชีพ (Allowance), โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษา

พยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ให้เหมาะสมตามที่พนักงานต้องการเท่าที่เห็นสมควร เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานกับบริษัทฯ นานๆ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- นอกจากพนักงานจะมีความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันแล้ว ผู้บังคับบัญชา ควรให้คำแนะนำและช่วยเหลือ เอาใจใส่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ทางหน่วยงานควรมีการจัดอบรม และพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพนักงานจะได้มีการฝึกทักษะในการทำงานที่ดี
- บริษัทฯ ควรเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การตัดสินใจจากผลงาน และความรู้ความสามารถของพนักงาน
- ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้แสดงความสามารถในการทำงาน และให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านการเพิ่มผลผลิต

- เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทฯ ควรทำการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทราบในผลการประเมินเป็นระยะ และมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการลาหรือขาดงาน

- บริษัทฯ ควรมีการออกกฎเพื่อควบคุมพนักงานที่ขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบซึ่งอาจจะด้วยการตัดเงินเดือนหรือมีการตัดโบนัส

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมากเปรียบเทียบกัน
2. ควรศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาด และปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น
3. ควรศึกษาถึงความต้องการของพนักงานที่มีต่อการทำงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานบุคคลต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร วรมานะกุล.(2542) *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรแบบมีส่วนร่วมกับขวัญของบุคลากรในโรงเรียน เอกชนจังหวัดปราจีน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2545) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545) *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีเคแอนด์เอส โฟโต้ดูคิโอ
- จารุ ฉ่ำชูศรี: (2546) *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท เทท โมบาย เรดิโอ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม (สาขาวิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร.(2545) *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นต์เตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถ่ายเอกสาร
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2542) *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ* หน่วยที่ 1 – 8 กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รศ.ดร.ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001) : *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพฯ :
บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- ราชบัณฑิตสถาน. (2534) *พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- ลัดดา ลัจจพันธ์. (2545) *บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ในทัศนะของพนักงานบริษัท ชีโน – ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์คอนสตรัค จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรถ่ายเอกสาร
- ลีลา นุเคราะห์. (2530) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพฯ : หน่วยหนังสือศึกษานิเทศก์การฝึกหัดครู
- ราชบัณฑิตสถาน. (2534) *พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์

- วิภาวี ลีมนेत्र.(2545) *ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์,และคณะ. (2542) *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์
- _____. (2541) *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมปราชญ์ จอมเทศ.(2516) *การบริหารและการจัดการ ศึกษาวิเคราะห์ในแนวพฤติกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ.(2545) *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร
- Kaczkaa,E and R.Kirk 1968. “*Manageial Climate ,Work Groups and Organizational Performance*” *Administrative Science Quarerly.* 38 (June 1968) :252 – 271
- Litwin,G.H. and R.A. Stringer,Jr 1968 *Motivation and Organizational Climate.* *Boston* :Division of Vocational Behavior. 24 (July 1980) : 300 - 346
- Maslow Abraham H.(1964) *Motivation and Personality New York* : Haper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของพนักงาน
2. ทัศนคติของพนักงานในการทำงาน
3. พฤติกรรมการทำงาน

แบบสอบถาม
โครงการวิจัย เรื่อง
“ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

3.สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่าร้าง

4.ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5.ประเภทของงาน

() พนักงานปฏิบัติทั่วไป

() พนักงานปฏิบัติงานสำนักงาน

ส่วนที่ 2 ทักษะในการทำงาน

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาคำความเห็นด้วยในด้านต่าง ๆ ที่ท่านคิดว่าเหมาะสมและพอ

- ใจ กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ทักษะในการทำงาน	ระดับทักษะ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสถานที่ทำงาน					
1. สภาพสถานที่ทำงานของท่านเหมาะสมที่จะให้ ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ เช่น แสง สว่าง, อุณหภูมิ, เสียง, การระบายอากาศ ช่วยสร้าง บรรยากาศให้น่าทำงานมากขึ้น					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง เช่น น้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว					
4. ภายในที่ทำงานของท่านมีสถานที่หรือบริเวณ ปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัว					
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานสมบูรณ์ และเพียงพอแล้ว ✓					
ด้านผลตอบแทน					
6. ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทฯ เป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้ กับพนักงาน					

ทัศนคติในการทำงาน	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7.เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ✓					
8.ในการปรับเปลี่ยนเงินเดือนในแต่ละครั้งได้เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน ✓					
9.ผลการปฏิบัติงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน					
10.เงินค่าครองชีพ (Allowance) , โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสำรองเลี้ยงชีพ ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว ✓					
11.ห้องอาหาร, อาหาร, และเครื่องแบบพนักงาน มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
12.ภายในองค์การการพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมองค์การเป็นไปด้วยดี					
13.ท่านมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ					
14.ท่านและเพื่อนร่วมงานในแผนกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ					
15.ความขัดแย้งในเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานที่ต้องเกี่ยวข้องกัน					
16.ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
17.ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการทำงาน

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาคำความเห็นด้วยในด้านต่าง ๆ ที่ท่านคิดว่าเหมาะสมและพอใจ กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการเพิ่มผลผลิต					
1. ท่านสามารถให้บริการ (Service) แยกได้รวดเร็วและทันเวลา					
2. ท่านสามารถให้คำตอบต่าง ๆ กับลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการคำตอบ					
3. ผลงานในปี 2546 ที่ผ่านมามีท่านพอใจแล้ว					
การลาหรือขาดงาน					
4. ท่านใช้วันลาปฏิบัติงานตามที่บริษัทกำหนดไว้					
5. ท่านใช้วันลาป่วยตามที่บริษัทกำหนดไว้					
6. ท่านเคยขาดงานโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
ด้านการเปลี่ยนงาน					
7. ท่านอาจจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่					
8. ท่านเคยคิดที่จะเปลี่ยนงาน					
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน					
9. ท่านพึงพอใจในการทำงานของตนเองแล้ว					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

1.อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

2.อาจารย์ สุวรรณิ ตรีวัฒนวงศ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวมธุรส แซกรัมย์

วัน เดือน ปีเกิด

27 ตุลาคม 2512

สถานที่เกิด

นครราชสีมา

สถานที่ที่อยู่ปัจจุบัน

56/41 หมู่ 5 ถนนรามคำแหง
แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง
กรุงเทพมหานคร 10240

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529

โรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จังหวัดสุโขทัย มัธยมศึกษาตอนปลาย

พ.ศ. 2531

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

อนุปริญญา (สาขาการบัญชี)

พ.ศ. 2534

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปริญญาตรี (คณะการบัญชี)

พ.ศ. 2547

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท(การจัดการ)