

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลาง
ในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มพีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด)

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวณัฐยา จิตราพิเนตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลาง
ในประเทศไทย(กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด)

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวณัฐยา จิตราพิเนตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2545

ณัฐยา จิตราพิเนตร (2545) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลาง
ในประเทศไทย(กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด). สารนิพนธ์ บธ.ม.
(สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด โดยศึกษาจากปัจจัยที่กำหนด 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท และปัจจัยที่ใช้วัดขวัญ 10 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนด กับขวัญในการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ทั้งหมดในบริษัท ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 101 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดขวัญทั้ง 10 ด้าน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน และทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS version 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีอายุ ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.42 มีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 52.08 มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.08 และทำงานในส่วนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 94.79

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2822 เมื่อพิจารณาแยกวิเคราะห์ปัจจัยเป็นรายด้าน จะพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2326 3.4010 3.5547 3.2813 3.3490 3.5139 3.5104 3.5694 และ 3.1667 ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากงานวิจัยพบว่า ระดับขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไปในรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงาน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานในปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

และ 4.01 ตามลำดับ และขวัญในการปฏิบัติงานในปัจจุบันด้านความสามัคคีภายในบริษัท และด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พบว่าพนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.08 ตามลำดับ

เมื่อได้ทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. ปัจจัยด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ไม่ส่งผลทำให้ระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยที่ใช้วัดขวัญทั้ง 10 ด้าน มีเพียง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า และ ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่นไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฉะนั้น ผู้บริหาร หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะได้มีการนำผลการศึกษานี้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ให้มีความชัดเจน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถของพนักงาน และสร้างโอกาสความก้าวหน้าให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ต่อไป

FACTORS AFFECTING THE MORALE OF EMPLOYEES WORKING IN MEDIUM
ENTERPRISES IN THAILAND : A CASE STUDY OF MBP LEATHER INDUSTRIES CO., LTD.

AN ABSTRACT
BY
MISS NATAYA CHITRAPINATE

Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Business Administration degree in Management at Srinakharinwirot University
September 2002

Nataya Chitrapinate. (2002), *Factor Affecting the Morale of Employees Working in medium enterprises in Thailand : A case study of MBP Leather Industries Co., Ltd.* Master Project, MBA. (Management)
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research is to study the morale level in work performance of the employees working in MBP Leather Industries Co., Ltd. The study is carried out through two determination factors; namely – factor of personal characteristics which include sex, age, education level, marital status, work experience and division of working in the company. Factor on 10 aspects of morale assessment; including – income sufficiency, performance satisfaction, security and progress, employee relationship, employees' share in management, status and recognition, confidence and respect for company executives, functional responsibility, welfare and working condition. This is conducted in order to examine the relationship between determination factors and work performance morale as well as to know the morale level in work performance of the employees presently working in MBP Leather Industries Co., Ltd. The samples for the study are all 101 MBP Leather Industries employees. The data collection is done through the questionnaires developed by the researcher consisted of 3 parts. Part 1: questions on general information of the respondents. Part 2: questions on factors determining moral assessment. Part 3: questions on performance morale. The assessment by computer is used through ready-made programme SPSS for WINDOWS version 11.0. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation analysis, t-test, one-way ANOVA values and finding the relationship among variances by Pearson's coefficient values.

The results of the research reveal that most of the employees are females which is equal to 68.75%. The ages are between 21-30 years or 62.50%. Those with lower secondary education are 35.42%. Those with single status are 52.08%. Those with not over 1 year experience are 52.08% and those working in production division are 94.79%.

The employees' opinion on factors affecting work performance morale as a whole is in moderate level, which possess the means of 3.2822. When the individual factor is analyzed separately, it is found that the employees' opinion on income sufficiency factor is in lower criteria level which has the means of 2.24. Whereas other factors are in moderate level; of which the factors on performance satisfaction, security and progress, employee relationship, employees' share in management, status and recognition, confidence and respect for company executives, functional responsibility, welfare and working condition possess the means of 3.2326, 3.4010, 3.5547, 3.2813, 3.3490, 3.5139, 3.5104, 3.5694 and 3.1667 respectively.

Besides, the report of the research reveal that the performance morale is in high level with the means of 3.67. When the individual aspect is analyzed separately, it is found that the employees' performance morale of consistency in work performance factor and factor of determination are in high level, with the means of 4.20 and 4.01 respectively; while the performance morale of company unity and of transfer and resignation requests are found to be in moderate level, with the means of 3.39 and 3.08 respectively.

When we test assumption, we can conclusion as follows:

1. The employees of performance level in MBP Leather Industries Co., Ltd., possess high level of performance morale.
2. The employees with different sex, age, level of education, work experience, and division of working in the company, possess different performance morale without statistical significance.
3. Factors of income sufficiency, performance satisfaction, employee relationship, employees' share in management, status and recognition, confidence and respect for company executives, welfare and working condition, do not affect the employees' performance morale.
4. Factors of security and progress possess the same direction of relationship with the employees' performance morale with statistical significance at .05 level.
5. Factors of functional responsibility possess the same direction of relationship with the employees' performance morale with statistical significance at .01 level.

The results of the study as mentioned above indicate that factor of personal characteristics do not have significantly different effects on performance morale of the employees; whereas, factor on 10 aspects of morale assessment, have 2 factors – i.e. security and progress, and functional responsibility, which affected performance morale of the employees. Other factors do not affect the employees' performance morale. Therefore, the company executives and those concerned could bring the results of this study to be used as parts of information and data for the improvement of personnel development; especially in determining clear functional responsibility of the employees by considering their knowledge and ability as well as creating more opportunity for progress in order to promote performance morale of the employees, which in turn will result in the efficiency and effectiveness of the management of MBP Leather Industries Co., Ltd.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่าน อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่สละเวลาเป็นอย่างมากในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไข เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อัญชลี เทพรัตน์ ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขอบเขตของการวิจัยทำให้ผู้วิจัย สามารถกำหนดงานวิจัยได้อย่างเหมาะสม และขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่สละเวลาและให้ใช้สถานที่เพื่อทำการวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและคำแนะนำต่าง ๆ ในการดำเนินงานวิจัยให้พบกับความราบรื่น

ขอบคุณคุณแม่ พี่-น้องและเพื่อนนิสิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำพร้อมกำลังใจ และท้ายสุดขอขอบคุณ คุณสิทธิชัย พวงอุบลและเด็กชายชัชวัญ พวงอุบล ที่ให้การสนับสนุนและกำลังใจบันดาลให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

ณัฐยา จิตราพิเนตร

สารบัญ

หน้า

บทที่

1 บทนำ

ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความสำคัญของขวัญ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ.....	12
ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ และวิธีการเสริมสร้างขวัญ.....	17
มาตรการสำหรับวัดขวัญและลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดีและขวัญไม่ดี.....	21
ประเภทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร.....	25
ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs.....	26
ความเป็นมาของบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด.....	27
เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30

3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	60
	วิธีดำเนินการค้นคว้า.....	60
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	63
	อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	64
	ข้อเสนอแนะ.....	68
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	69
	บรรณานุกรม.....	71
	ภาคผนวก	
	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	74
	แบบสอบถาม.....	75
	หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	80
	หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	81
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	83

บัญชีตาราง

หน้า

ตาราง

1	ลักษณะขนาดของของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	26
2	โครงสร้างภายในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์	28
3	หน่วยงาน และจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4	จำนวน และร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท	42
5	จำนวน และ ร้อยละ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุ หลังการรวมกลุ่ม	44
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ.....	45
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	46
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	46
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัย ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	47
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	47
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัทโดยรวม และเป็นรายข้อ.....	48
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	49
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	49
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	50
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	51
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร	

ในกลุ่มของปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	51
17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญในการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านต่าง ๆ	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง

18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	52
19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	53
20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านความสามัคคีภายในบริษัท โดยรวมและเป็นรายข้อ	53
21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปร ในกลุ่มของปัจจัยด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	54
22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด	55
23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุ	55
24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	56
25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	56
26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	57
27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด	57

28	แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน กับขวัญ ในการ ปฏิบัติงาน.....	58
----	---	----

บัญชีภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2	แสดงลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์.....	13
3	แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริสเบิร์ก	16
4	ระดับการบริหารภายในองค์การ	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี 2540 ธุรกิจเกือบทุกสาขา ต่างได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น โดยเริ่มจากสถาบันการเงินก่อนจะลุกลามไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ซึ่งข้อมูลจากรายงานของธนาคารกรุงเทพประจำปี 2542 ระบุว่าในปี 2541 มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) รวมทั้งสิ้น 311,518 ราย คิดเป็นสัดส่วนเท่ากับ 92 % ของวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2544) จึงถือได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) เป็นส่วนสำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยที่ผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ต้องประสบปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินกิจการ โดยที่ปัญหาและข้อจำกัดของ วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ในภาพรวม สามารถสรุปเป็นด้านใหญ่ ๆ ได้ 8 ด้าน (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2542 : 7) ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งได้แก่ ปัญหาด้านแรงงาน โดยลักษณะที่พบส่วนใหญ่ คือ พนักงานหรือบุคลากรที่ทำงานใน วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) จะมีปัญหาการเข้า-ออกสูง กล่าวคือ เมื่อมีฝีมือและความชำนาญงานมากขึ้น ก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอ การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้า (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2544) เนื่องจาก วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ในประเทศไทยนั้น ยังต้องพึ่งพาแรงงานหรือบุคลากรเป็นหลัก (Labor Intensive) โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของพนักงาน ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด ในวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) แล้ว พบว่า โดยเฉลี่ยจะมีสัดส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพนักงานทั้งหมด อยู่ที่ 75 - 80 % ของพนักงานทั้งหมด (โครงการให้คำปรึกษาและแนะนำสถานประกอบการ) จึงถือได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะผลักดันให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไป

พนักงานหรือบุคลากรจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เพราะพนักงานหรือบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากร บริหารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการจัดการต่าง ๆ ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคลากร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ก็คือ ขวัญในการปฏิบัติงาน (อุทัย หิรัญโต. 2531 : 214) เนื่องจากการมีกำลังใจที่ดีจะเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ ทำให้ผลผลิตของงานสูงไปด้วย ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของขวัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์การ ทำให้คนมีวินัย ปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจในองค์การของตน ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ ขวัญจึงเป็นปัจจัยโดยตรงต่อความสำเร็จ และประสิทธิภาพของงานในองค์การ (สมพงศ์ เกษมสิน. 2526 : 453-454) ฉะนั้นขวัญจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ

สนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญก็เหมือนสุขภาพของมนุษย์ ต้องการการเอาใจใส่ หมั่นตรวจตราและการดูแลรักษา ให้อายุยืนและอยู่ในระดับสูงเสมอ (David and New Strome.1985 : 59)

ในการเข้าทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น พนักงานหรือบุคลากรที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ย่อมมีความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัวของเขาเอง ซึ่งมีทั้งความต้องการทางชีววิทยา (Biological Needs) และความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งนอกเหนือจากคำตอบแทนสำหรับเลี้ยงชีพแล้ว พนักงานหรือบุคลากรนั้นยังมีความต้องการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เอื้ออำนวยให้ตนได้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อแสดงผลงานให้ประจักษ์ หากความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว พนักงานหรือบุคลากรนั้นย่อมต้องการออกไปจากองค์กรหรือไม่ก็ทำงานด้วยความตั้งใจที่น้อยลง (ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ. 2540 : 1) มีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดหมาย ลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของการมีขวัญในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับที่ต่ำ (กล้า ทองขาว. 2523 : 2) การที่พนักงานหรือบุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต่ำ ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ทำให้มีความต้องการที่อยากจะออกไปจากองค์กร ดังนั้นการมีขวัญในระดับที่ต่ำย่อมจะมีผลทำให้โอกาสที่อัตราการเข้า-ออกของพนักงานหรือบุคลากรมีเพิ่มสูงขึ้น

บริษัทเอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด (MBP LEATHER INDUSTRIES CO.,LTD.) จัดเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในปี 2535(1992) โดยเป็นผู้ส่งออกเพียงรายเดียวในสินค้าประเภทเครื่องหนัง จากผู้สมัครทั้งสิ้น 66 รายใน 7 กลุ่มสินค้า ด้วยการได้รับรางวัลผู้ส่งออกดีเด่น(Prime Minister's Export Award) ในฐานะผู้ส่งออกสินค้าโดยใช้ชื่อทางการค้าของตนเองจาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี นายอานันท์ ปันยารชุน โดยสินค้าที่ส่งออกเป็นสินค้าประเภทเครื่องหนังสำหรับโต๊ะทำงานในนามของ "ออสพี" มีมูลค่าการส่งออกกว่า 40 ล้านบาทต่อปี (นิตยสารผู้ส่งออก. 2535 : 47) บริษัทฯ จัดเป็นหนึ่งใน วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ที่ยังต้องพึ่งพาแรงงานเป็นหลัก เนื่องจากสินค้าของบริษัทฯ เป็นสินค้าเน้นคุณภาพและงานฝีมือ ไม่เน้นการพึ่งพาเครื่องจักร จากข้อมูลของฝ่ายบุคคลของบริษัทฯ ในปี 2544 นี้พบว่า มีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานระดับปฏิบัติการค่อนข้างสูง เฉลี่ยถึง 25.64 % เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งมีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานระดับเดียวกันเฉลี่ยสูงสุดอยู่ระหว่าง 10-15 % (โครงการให้คำปรึกษาและแนะนำสถานประกอบการ) จึงถือได้ว่ามีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ค่อนข้างสูง ย่อมเกิดผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันและความแข็งแกร่งของบริษัทฯ

ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานใน วิสาหกิจขนาดกลาง จะทำให้ทราบได้ว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อขวัญ และระดับขวัญของพนักงานที่ทำงานใน วิสาหกิจขนาดกลาง มีระดับขวัญอยู่ในระดับใด หากมีขวัญอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารจักได้ทำการบำรุงรักษาขวัญต่อไป แต่ถ้าพบว่า มีระดับขวัญในระดับต่ำ ผู้บริหารจักได้นำผลจากการศึกษา ไปเพื่อจัดหาวิธีในการปรับปรุงและเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานเพื่อให้มีระดับขวัญที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งในการที่ วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ให้ความสำคัญกับการดูแลขวัญของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น จะทำให้ปัญหาทางด้านแรงงานลดลง เป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้กับ วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) เองและนำไปสู่การพลิกฟื้นเศรษฐกิจของประเทศ และเพิ่มความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีความมั่นคงต่อไป ด้วยมูลเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาขวัญของพนักงานที่ทำงานใน บริษัทเอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อเป็นกรณีศึกษา โดยมุ่งหวังว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม

(SMEs) ที่สนใจสามารถจะนำผลการวิจัยดังกล่าวไปปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานภายในองค์กรของตนเองต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด และบริษัทอื่น ๆ ในการนำไปปรับปรุง และเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาขวัญและปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

1. การศึกษาขวัญของพนักงาน โดยศึกษาจากพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกอันประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ความสามัคคีภายในบริษัท
 - 1.4 การขอย้ายและลาออกจากงาน
2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของพนักงาน โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ จำนวน 10 ปัจจัย คือ
 - 2.1 ความเพียงพอของรายได้
 - 2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า
 - 2.4 ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท
 - 2.5 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท
 - 2.6 สถานภาพและการยอมรับนับถือ
 - 2.7 ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร

2.8 การกิจในหน้าที่รับผิดชอบ

2.9 สวัสดิการ

2.10 สภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญ ทั้ง 10 ด้าน วัดได้จากแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญ ที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามเท็กซัสอินสตรูเมนต์ (Texas Instrument Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน (Dessler. 1983 : 215-216) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างขวัญของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 101 คน (จากรายงานจำนวนพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ณ 1 มิถุนายน 2545) โดยวิธีการสำมะโน(Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 6) จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 101 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ

1. ตัวแปรที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

1.1 เพศ

1.1-1 ชาย

1.1-2 หญิง

1.2 อายุ

1.2-1 20 ปี หรือ ต่ำกว่า

1.2-2 21 – 30 ปี

1.2-3 31 – 40 ปี

1.2-4 41 – 50 ปี

1.2-5 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3-1 ประถมศึกษา

1.3-2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.3-3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.ว.ช.

1.3-4 อนุปริญญา หรือ ป.ว.ส.

1.3-5ปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

1.4-1 โสด

1.4-2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.4-3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1.5-1 ไม่เกิน 1 ปี

1.5-2 1 – 5 ปี

1.5-3 5 – 10ปี

1.5-4 10 ปีขึ้นไป

1.6 ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท

1.6-1 ส่วนการผลิต

1.6-2 ส่วนสำนักงาน

2. ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ โดยศึกษาจากตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของขวัญ ตามทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ชเบิร์กและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ รวม 10 ด้าน ดังนี้

2.1 ความเพียงพอของรายได้

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า

2.4 ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท

2.5 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท

2.6 สถานภาพและการยอมรับนับถือ

2.7 ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร

2.8 ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ

2.9 สวัสดิการ

2.10 สภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ขวัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด โดยศึกษาจากพฤติกรรมที่แสดงออกอันประกอบด้วย

1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

3. ความสามัคคีภายในบริษัท

4. การขอย้ายและลาออกจากงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ขวัญ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา เป็นต้นว่า ขวัญดี หรือ ขวัญสูง จะมีความร่วมมือร่วมใจ มีความสนใจ และความเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน แต่หากขวัญต่ำ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย มีความขัดแย้ง มีการลาออกหรือขอย้าย โดยพิจารณาจากองค์ประกอบของขวัญที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สิ่งของ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความเพียงพอของรายได้ หมายถึง จำนวนเงินเดือน หรือผลตอบแทนที่ได้รับในรอบเดือนนั้น ทำให้พนักงานสามารถใช้จ่ายเพื่อดำรงชีพของตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสมตามควร

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่คิดหลีกเลี่ยงหรือเปลี่ยนอาชีพ

1.3 ความมั่นคง ปลอดภัยและความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกที่จะปฏิบัติงานต่อไปตามหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยความมั่นใจและรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม ในผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ตลอดจนความมีโอกาสที่จะได้รับการบรรจุเพื่อเป็นพนักงานประจำ ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมงาน

1.4 ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ ในบริษัท เช่น หัวหน้างาน ผู้บริหารของบริษัท ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารความหมายต่อกัน

1.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร หมายถึง การมีโอกาสแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และการตัดสินใจในการดำเนินนโยบายและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท

1.6 สถานภาพและการยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจในฐานะที่เป็นพนักงานในบริษัท และมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารของบริษัท ให้ความนับถือทั้งส่วนตัว ความคิดและผลงาน

1.7 ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริหารของบริษัทเป็นผู้ที่ควรได้รับการยกย่องนับถือ และมีความมั่นใจในความรู้ความสามารถในการบริหารงานของบริษัท

1.8 ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง งานทุกชนิดที่พนักงานต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของปริมาณที่ได้รับ และความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้และความสามารถ

1.9 สวัสดิการ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดให้มีขึ้น เพื่อให้พนักงาน ได้รับประโยชน์นอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับ ซึ่งอาจจะปรากฏในรูปของสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน สิ่งของและกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ

1.10 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ เช่น ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในบริษัท เป็นต้น

2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในส่วนการผลิตภายในโรงงานและภายในสำนักงาน ทุก ๆ หน่วยงาน ที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันและรายเดือนและรวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ

3. **ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานได้เริ่มเข้าทำงานกับบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในตำแหน่งและหน้าที่ต่าง ๆ จนถึงปัจจุบัน

4. **ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ** หมายถึง ส่วนงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ซึ่งแบ่งเป็นส่วนที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโดยตรง ซึ่งจะรวมถึงส่วนงานด้านจัดซื้อ สต็อกสินค้าและสต็อกวัตถุดิบ และฝ่ายวางแผนการผลิต ส่วนหน่วยงานที่เป็นส่วนสนับสนุนหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตให้จัดเป็นส่วนของสำนักงาน เช่น ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคลและธุรการต่าง ๆ

5. **วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs)** SMEs เป็นคำที่ย่อมาจากภาษาอังกฤษ Small and Medium Enterprises หมายถึง กิจการที่ครอบคลุมใน 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่(Mining)
2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)
3. กิจการบริการ (Service Sector)

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากมูลค่างานสูงสุดของสินทรัพย์ถาวรสำหรับกิจการแต่ละประเภทดังนี้

ประเภท	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
การผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

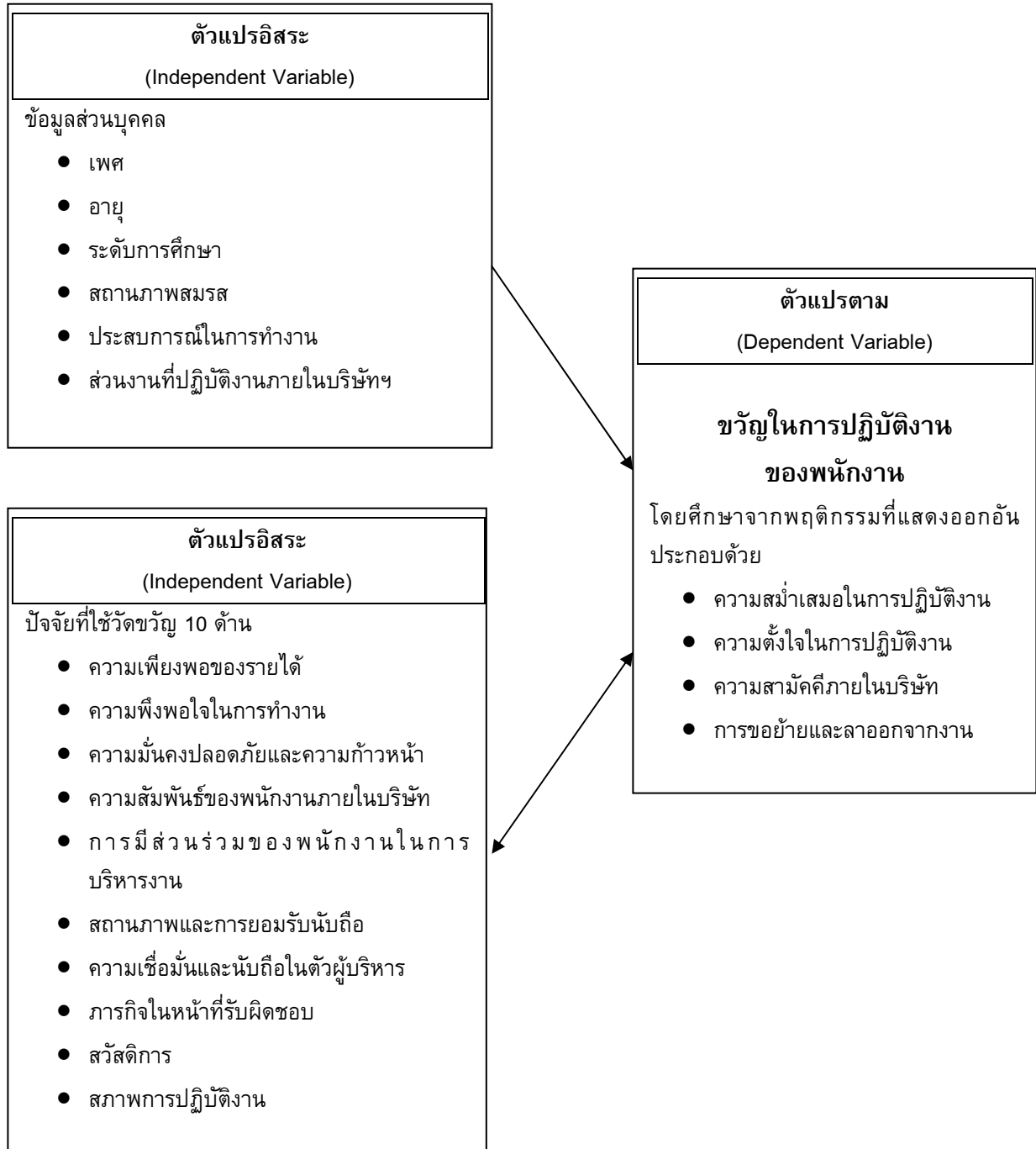
ในการศึกษครั้งนี้ ได้ใช้ บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อเป็นกรณีศึกษา ซึ่งบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จัดได้ว่าเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง ประเภทกิจการการผลิต มีมูลค่าสินทรัพย์รวม 80 ล้านบาท (ข้อมูลจากงบการเงินประจำปี 2544) มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 125 คน โดยมีโครงสร้างดังนี้

ระดับในการบริหาร	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
ผู้บริหารระดับสูง	2	1.60
ผู้บริหารระดับกลาง	5	4.00
ผู้บริหารระดับต้น	17	13.60
พนักงานระดับปฏิบัติการ	101	80.80
รวม	125	100.00

จากโครงสร้างดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีสัดส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการสูงถึง 81 % ของพนักงานทั้งหมด จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับขวัญและปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของ

พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เพราะจะเป็นการช่วยให้บริษัท และผู้ที่สนใจ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานส่วนใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงาน ที่มีเพศ ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
2. พนักงาน ที่มีอายุ ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
3. พนักงาน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
4. พนักงาน ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
5. พนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
6. พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานภายในบริษัท ที่ต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
7. ความเพียงพอของรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
10. ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
11. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
12. สถานภาพและการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
13. ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
14. ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
15. สวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
16. สภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในวิสาหกิจขนาดกลาง ในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ลำดับเนื้อหาในการนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและความสำคัญของขวัญ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ และวิธีการเสริมสร้างขวัญ
4. มาตรการสำหรับวัดขวัญและลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดีและขวัญไม่ดี
5. ประเภทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร
6. ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs
7. ความเป็นมาของบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด
8. เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและความสำคัญของขวัญ

ความหมายของขวัญ

ขวัญเป็นเรื่องที่ทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน หรือ ภาครัฐ ต่างให้ความสนใจ จึงมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยได้รวบรวมเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “ขวัญ” หมายถึง สิ่งที่เป็นมงคล สิริ ความดี ไม่มีตัวตน นิยมกันว่ามียู่อประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ซึ่งเชื่อกันว่า ถ้าหากมีขวัญอยู่กับตัวก็จะเป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างเสีย ซึ่งเรียกกันว่าขวัญหาย ขวัญบิน ขวัญหนี เป็นต้น

ธีรพันธ์ ทิศา (2539 : 11) ให้ความหมายว่า ขวัญหรือ กำลังใจเป็นคำเดียวกันแต่มักนิยมเขียนเป็นคำพ้องต่อกัน หมายถึงความรู้สึกรักหมั่นคณ ความภาคภูมิใจ ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น และความมุ่งมั่นให้ บรรลุอุดมคติสำคัญที่กลุ่มร่วมกันดำเนินงาน คิด หรือต่อสู้โดยมีผู้นำ กำลังใจหรือขวัญนี้เกิดได้จากการที่ความประพฤติและการกระทำของทั้งผู้นำและสมาชิกในกลุ่มสอดคล้องกับหลักศีลธรรมประจำกลุ่มนั้น และจากการที่สมาชิกเต็มใจยอมรับหลักการที่สัมพันธ์กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

พจนานัลย์ ชมเดือน (2540 : 60) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็คือ ความรู้สึกทัศนคติ หรือปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ขวัญกำลังใจที่ดีจะเห็นได้จากการมีทัศนคติและความคิดเห็นในทางบวก ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและให้ความร่วมมือกับองค์กรอย่างเต็มที่

“ขวัญในการปฏิบัติงาน” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Morale” เป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ซึ่งแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง และ การขาดความเชื่อมั่น (พจนมัลย์ ชมเดือน 2540 : 61)

Davis (ธีรพันธ์ ที่ทา. 2539 : 15 ; อ้างอิงจาก Davis. 1985. Human Behavior at Work Organizational Behavior.) ให้คำนิยามว่า ขวัญกำลังใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ หน่วยงานหรือองค์การ สะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงาน เช่น สภาพการปฏิบัติงาน การประสานงาน ความกระตือรือร้น ความมีระเบียบวินัย ความมั่นใจและองค์ประกอบอื่น ๆ อันเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

จากความหมายและคำจำกัดความของ “ขวัญในการปฏิบัติงาน” ที่รวบรวมนำเสนอไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจที่เน้นทางนามธรรม ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สภาพเหล่านี้ เมื่อเกิดขึ้นมาแล้วย่อมสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลา และแรงกายแรงใจของตนเพื่อสนองตอบความต้องการขององค์การได้มากน้อยเพียงใด หากบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลมีขวัญในการปฏิบัติงานสูง ก็ย่อมแสดงออกด้วยการมีความร่วมมือร่วมใจ มีความสนใจ และความเพียรในการปฏิบัติงาน แต่หากขวัญต่ำ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย มีความขัดแย้ง มีการลาออกหรือขอย้าย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องตรวจสอบถึงระดับของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความก้าวหน้า ขององค์การ

ความสำคัญของขวัญ

การบริหารงานบุคคลในองค์การหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม ผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องพยายามให้งานขององค์การสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ หรือ แผนงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนั้นยังต้องพัฒนาองค์การหรือหน่วยงานอยู่เสมอ ซึ่งในหน่วยงานจะประกอบได้ด้วยบุคคลจำนวนมาก จึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานนั้นจะต้องสร้างขวัญให้แก่บุคคลหรือพนักงานในหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนมีขวัญในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดี และเกิดความพึงพอใจ ทำงานด้วยความสมัครใจ ตั้งใจ และอยู่ในระเบียบวินัย ดังนั้นขวัญจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และถือได้ว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างและรักษาขวัญของพนักงาน

ดังที่ สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 453-454) ได้สรุปความสำคัญของขวัญไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม ในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและช่วยให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน เป็นพลังที่มีผลผลักดันให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรยิ่งขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา การส่งเสริมให้พนักงานหรือบุคลากรมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูง จะเป็นการเพิ่มพลังในการทำงานให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้เกิดแก่บุคลากรภายในองค์กรของตน จึงเป็นเรื่องที่องค์กรทุกองค์การควรจะให้ความสำคัญ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญ

นับตั้งแต่ได้มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมซึ่งเป็นการเปลี่ยนโฉมหน้าการผลิตจากการใช้แรงงานเป็นหลักมาสู่ยุคของการใช้เครื่องจักรกลเข้าช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการผลิตในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม ระบบการจัดการเพื่อให้ธุรกิจอุตสาหกรรมมีระบบการผลิตที่ทันสมัย โดยใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ จนได้เกิดแนวความคิดเรื่องการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ขึ้น จุดเน้นของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ คือ ประสิทธิภาพในการผลิตของหน่วยงานโดยมุ่งวิเคราะห์ตัวผู้ปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงานเป็นหลัก คนงานแต่ละคนเป็นเสมือนเครื่องมือของหน่วยงานที่สามารถจะปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิตได้ และการปฏิบัติงานที่จะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการคือ

1. การเลือกคนงานที่มีขีดความสามารถสูง
2. การฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี
3. การให้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมโดยเฉพาะในเรื่องค่าตอบแทน

การเน้นเช่นนี้ทำให้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า วิเคราะห์การทำงานของคนเสมือนหนึ่งเป็นเครื่องจักร ละเลยการพิจารณาคนในเชิงจิตวิทยา จากจุดอ่อนของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ดังกล่าว ทำให้มีการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารงานในแนวทางที่กว้างขึ้น เนื่องจากการบริหารงานเป็นเรื่องของการทำงานของคนกับคนด้วยกันเป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้นเรื่องขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจของคนงานจึงน่าจะมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วย จึงได้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการตามแนวมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งถือว่า มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ความต้องการทางใจ เช่นขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจ โอกาส ความก้าวหน้า และความสมานฉันท์ กลายเป็นตัวแปรสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของงาน (ชัยชาญ ศรีทรง. 2529 : 13-14 ; อ้างอิงมาจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช . 2523 : 13)

ในปี ค.ศ. 1927-1932 Elton Mayo และเพื่อนร่วมงานจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้ดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของคนภายในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่โรงงาน Hawthorne ของบริษัท Western Electric พบว่าสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมของพนักงานจะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพของการผลิต แรงกดดันของกลุ่มมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน มากกว่าอิทธิพลของฝ่ายบริหาร ดังนั้น Mayo และเพื่อนร่วมงานของเขาจึงสรุปว่า เพื่อให้ได้ผลผลิตสูงสุด ฝ่ายบริหารต้องยอมรับถึงความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการยกย่อง และการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม ต้องทำให้กลุ่มที่ไม่เป็นทางการมีทัศนะในทางบวก โดยทำให้พนักงานมีความรู้สึกใหม่เกี่ยวกับความมีศักดิ์ศรีและคุณค่า ตามทัศนะของ Mayo แนวความคิดของ “มนุษยสังคม” จะถูกจูงใจ

ด้วยความต้องการทางด้านสังคม ต้องการความสัมพันธ์ในขณะที่ทำงาน ซึ่งจะต่างจากความคิดเก่า ที่ว่า มนุษย์มีเหตุผล ถูกใจด้วยความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจัยทางสังคม เช่น ศีลธรรม (Morale) มิตรภาพอันน่าพอใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม (Satisfactory interrelationships) ความรู้สึกของการยอมรับ (Sense of belonging) การจัดการที่มีประสิทธิผล (Effective management) การใช้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) เช่น การกระตุ้น (Motivating) การให้คำปรึกษา (Counseling) การชักนำ (Leading) และการติดต่อสื่อสาร (Communication)

ซึ่งแนวความคิดนี้ สอดคล้องกับ มาสโลว์(Abraham Maslow) ที่เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการที่มากขึ้นเป็นลำดับ หากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะช่วยให้ความขยันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาสโลว์ เชื่อว่า องค์การจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือร่วมใจจะบังเกิดผลก็ต่อเมื่อ ผู้บริหารองค์การเข้าใจความต้องการของมนุษย์และเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและรู้สึกที่อยากจะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้อย่างถูกต้อง



ภาพประกอบ 2 : แสดงลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์
(The Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ได้กำหนดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์พื้นฐาน (The Hierarchy of needs) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ โดยมาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือ ที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากผู้อื่น ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ ในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตนเอง

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการคือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคน ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ที่ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น อีกต่อไป คนเหล่านี้จะกลับพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจ ความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวถึง ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับสูงและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกขั้นนี้ ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัดไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ยากจะได้รับการสนองอย่างเต็มที่ในขั้นต่อไป แต่ถ้าไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนต่อไป ตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในขั้นต่ำกว่า ในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) (ธนพรณรุ้งโรจน์ดี. 2538 : 27-28)

ซึ่งผู้ที่มีแนวความคิดเห็นเหมือนกับ มาสโลว์ คือ เฮิร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเรื่องเหตุจูงใจให้ทำงาน เพื่อหาคำตอบว่า อะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อขวัญของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องการทราบอีกว่า ขวัญของบุคคลมีผลทำให้เกิดกลวิธีในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ผิดแผกแตกต่างกันหรือไม่ โดยผลจากการศึกษาค้นคว้า จากการสัมภาษณ์ วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของบุคคลซึ่งเป็นมูลเหตุให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จนทำให้เกิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮิร์สเบิร์ก มีดังนี้

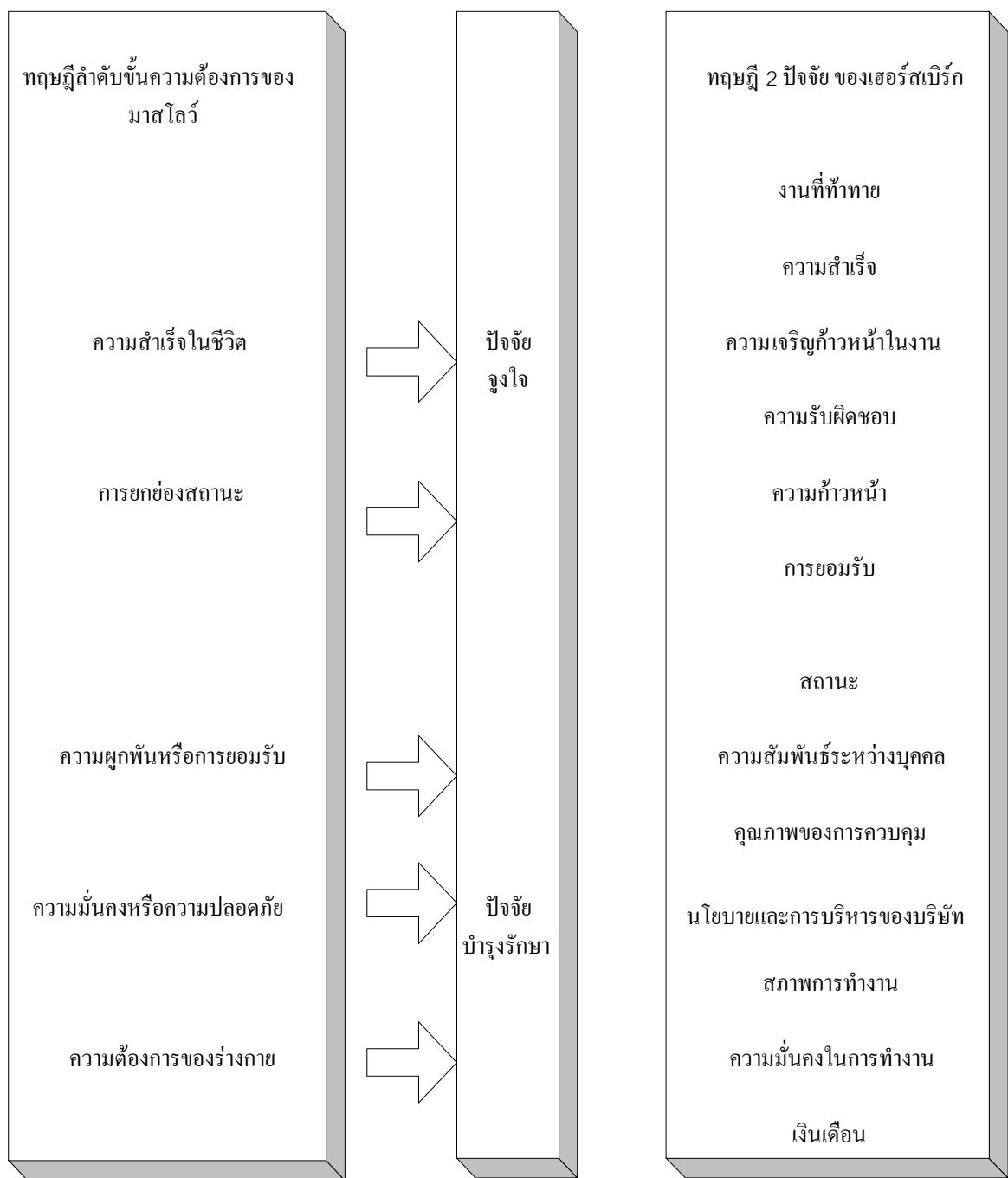
1. องค์ประกอบแห่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) เรียงลำดับดังนี้

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะของงาน (The work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2. องค์ประกอบแห่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factor) เรียงลำดับความสำคัญดังนี้

- 2.1 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration)
- 2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical supervision)
- 2.3 เงินเดือน (Salary)
- 2.4 การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล (Interpersonal supervision)
- 2.5 ภาวะการทำงาน (Working condition)

จากการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮอร์สเบิร์ก จะพบว่า ในขณะที่มาสโลว์เน้นเรื่องความต้องการของบุคคล แต่ เฮอร์สเบิร์ก กลับเน้นที่เงื่อนไขของงานที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล อย่างไรก็ตาม ทั้งสองทฤษฎีมีความสอดคล้องกัน ที่ว่า ปัจจัยบำรุงรักษา ของเฮอร์สเบิร์ก สามารถเทียบได้กับความต้องการขั้นต่ำของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจ เทียบได้กับความต้องการขั้นสูงกว่า ดังแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 : แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ
มาสโลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮิร์สเบิร์ก

จากแนวความคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เป็นที่ยอมรับว่า สามารถนำหลักการมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม ตลอดจนวงการราชการได้อย่างกว้างขวาง ใช้เป็นรากฐานในการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรม การพัฒนาการบริหาร ตลอดจนนำมาใช้ในการสำรวจขวัญในการปฏิบัติงาน การที่ผู้บริหารสามารถทราบถึงกลไกพฤติกรรมและวิธีเสริมสร้างขวัญ ก็จะทำให้ผู้บริหารสามารถชักจูง และผลักดันให้พฤติกรรมการทำงานของผูปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดและทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอส์เบอร์ก มาใช้ในการศึกษาระดับขวัญของพนักงานในการวิจัยครั้งนี้

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ

กำลังขวัญเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่สามารถสร้างให้มีขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็วและไม่สามารถที่จะดำรงรักษาไว้ได้ตลอดไป แต่ขวัญของผูปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้จากการสะสมและพัฒนาตลอดเวลา อันเนื่องมาจากการวางนโยบาย การกำหนดระเบียบปฏิบัติงานที่ดี การปกครองบังคับบัญชาที่ดี และการจัดสวัสดิการที่ดี ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ของผูบังคับบัญชา และฐานะขององค์กรการ เป็นต้น (อุทัย หิรัญโต. 2531 : 162)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 342-343) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ลักษณะท่าทาง บทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เพราะผู้นำเป็นเหมือนสะพานที่เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผูปฏิบัติงาน ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ร่วมงานจึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและการสำเร็จขององค์การอยู่มาก
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนพอใจนั้น ย่อมได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พอใจ
3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานในองค์การของพนักงาน เจ้าหน้าที่ และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การ
4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แก่ผูปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความมั่นใจและขวัญดี
5. สภาพการทำงาน ควรให้ถูกต้องมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างพอเพียง มีเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
6. สุขภาพของผูปฏิบัติงาน สุขภาพของผูปฏิบัติงานในที่นี้ รวมทั้งสภาพทางกาย และ สภาพทาง จิตใจ อารมณ์ของผูปฏิบัติงานแต่ละคน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งที่เป็นผลโดยตรงหรือจากที่อื่น ๆ เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลที่ไม่ดีตามมา

บุญทัน ดอกไธสง (2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของบุคคลไว้ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 1.1 การมีงานทำและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.2 การมีเงินเดือนและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ

- 1.3 การมีเป้าหมายงาน
2. ปัจจัยทางมนุษย์ ได้แก่
 - 2.1 การได้งานที่ไม่ยากหรือไม่ถูกบังคับให้ทำ
 - 2.2 การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้
 - 2.3 การเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้
 - 2.4 การมีโอกาสผลิตผลงานดีเด่นออกมา
 - 2.5 การมีโอกาสทำในสิ่งที่ตนชอบ
3. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่
 - 3.1 การมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้น
 - 3.2 การมีสภาพที่ทำงานที่ดี

วิจิตร อวาทกุล (2526 : 76) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีมี 6 ประการ คือ

1. ภาวะการเป็นผู้นำในการบริหารงานของผู้นำ
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
3. ความศรัทธาและความเชื่อมั่นที่มีต่อวัตถุประสงค์ นโยบายของกลุ่มและองค์การ
4. ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้บำเหน็จความดีความชอบ ตำแหน่งหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงาน เช่น ความสะดวกสบาย ความลำบาก เป็นต้น
6. สุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลในองค์การ

จากการศึกษาของฮาร์เรล (Harrel. 1964 : 260-262) พบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิง มีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยาน ทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาระดับเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White Collar Workers) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะมากจะมีขวัญ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ สาเหตุจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่
3. อายุ จากการศึกษาค้นต่างกลุ่มกัน จะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับขวัญ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสภาพการทำงานต่ำจะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจากการศึกษาบางกลุ่มพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่าแม้บุคคลจะมีอายุมากขึ้นแต่ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะลดลง
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่าในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการปฏิบัติงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับขวัญในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความฉลาดของบุคคลและความยากง่ายของงานคือ ถ้าให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ มาทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษากับเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด แต่การศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้มีระดับขวัญที่ไม่ดี

จากผลของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. ความเพียงพอของรายได้
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า
4. ความสัมพันธ์ของลูกจ้างรายวันและพนักงานภายในบริษัท
5. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างรายวันในการบริหารงานของบริษัท
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร
8. ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ
9. สวัสดิการ
10. สภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหาร จะต้องศึกษาและเอาใจใส่สำรวจตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้มีขวัญในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยของขวัญ 10 ด้านเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาระดับขวัญของพนักงานในการวิจัยครั้งนี้

วิธีการเสริมสร้างขวัญ

ในการที่องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้บุคคลร่วมกันทำงานในองค์กรให้นานที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับวิธีการเสริมสร้างขวัญ ได้มีผู้พยายามศึกษาหาวิธีการต่าง ๆ ไว้มากมายเช่น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 249) ได้สรุปวิธีการเสริมสร้างขวัญไว้ดังนี้

1. การสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทัศนคติเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อการทำงานในองค์กรการเป็นสิ่งที่สำคัญประการแรกที่ต้องเสริมสร้างให้ดีและเกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กร เพื่อที่จะได้ทราบว่าปฏิกิริยาของบุคลากรต่อฝ่ายบริหาร จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้เหมาะสมและถูกต้อง
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์กรทุกระดับซึ่งกระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบบริหาร และการรับฟังข้อปรึกษาปัญหาของบุคลากรทุกระดับชั้น หากสามารถให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรเหล่านั้นได้ ก็จะทำให้เกิดความสบายใจขึ้น
3. กำหนดมาตรฐานและเครื่องมือวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบ หรือการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง
4. การสร้างความมั่นคงและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การมอบหมายให้บุคคลใด ๆ ปฏิบัติหรือทำงานใด จะต้องพิจารณาความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ สนับสนุนความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานที่ดี
5. ความเป็นหน่วยหนึ่งขององค์กร ในองค์กรหนึ่งจะประกอบด้วยกลุ่มสังคมย่อย ๆ หลาย ๆ กลซึ่งกลุ่มสังคมต่าง ๆ ควรจะได้มีการผสมผสานกันและยอมรับซึ่งกันและกันในการรักษาประโยชน์ขององค์กร
6. ความยุติธรรม ผู้บริหารต้องให้ความยุติธรรมแก่บุคคลทุกคนในองค์กรโดยเสมอภาค และทั่วถึงกัน มีการยกย่องบุคคลที่ทำดี การพิจารณาความดีความชอบประจำปี ต้องให้เป็นธรรมและสมเหตุสมผล
7. การจัดสวัสดิการที่ดี การให้สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่บุคคลในองค์กรนอกเหนือจากรายได้ปกติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและจงรักภักดีต่อองค์กร
8. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องการความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน การจัดหาเครื่องทุ่นแรงมาช่วยในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

สมคิด บางโม (2526 : 4) ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญในหน่วยงาน เพื่อให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ

1. ผู้บริหารต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา การทักทายพูดคุยในโอกาสต่าง ๆ ด้วยความเห็นอกเห็นใจ เป็นที่พึงได้เมื่อเขามีปัญหา หาโอกาสช่วยเหลือเมื่อโอกาสอำนวย
2. พยายามจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้ดี สถานที่ทำงานสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ เหมาะสมกับตำแหน่ง เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรจัดให้พร้อม ตลอดจนบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ในห้องน้ำห้องส้วมให้สะดวกเพียงพอ
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นใจอยู่เสมอว่า ตำแหน่งหน้าที่ตนดำรงอยู่นั้น มิได้เปลี่ยนแปลงหรือล้มเลิกเมื่อใดก็ได้ ซึ่งข้อนี้มักมีปัญหาเสมอเพราะผู้บริหารบางคนชอบทำตามใจตนเอง เช่น การย้ายสับเปลี่ยนซึ่งส่งผลกระทบขวัญอย่างยิ่ง
4. บุคคลที่ทำงานทุกอาชีพ ย่อมต้องการความเจริญก้าวหน้าและทะเยอทะยาน ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ก้าวหน้ามากที่สุด เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การให้การศึกษาต่อ การอบรมและดูงาน
5. สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของให้เกิดขึ้นในองค์กร ให้รู้จักรักและหวงแหนหน่วยงาน เกิดความภูมิใจในหน่วยงาน และมีการยกย่องชมเชยในผลงานที่เขาประสบผลสำเร็จ และหน่วยงานควรมีสัญลักษณ์ เช่น เพลง เครื่องหมาย ฯ ล ฯ

6. มีรายได้ที่เหมาะสมกับงาน เพื่อไม่ให้เดือนร้อน เหมาะสมกับฐานะและอัตภาพ ควรจัดสวัสดิการ หรือ ประโยชน์ก่อกูลอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนและสิทธิพิเศษต่าง ๆ และควรจัดให้รวดเร็วทันใจกับความต้องการ

7. ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรม คือยึดหลักความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ ไม่ควรเห็นแก่พรรค แก่พวก มีความตั้งใจจริงต่อการทำงาน มีความปรารถนาดีต่อทุกคน และทุ่มเทการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้า ของหน่วยงาน

4. มาตรการสำหรับวัดขวัญและลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดีและขวัญไม่ดี

มาตรการสำหรับวัดขวัญในองค์กร

ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทราบและสามารถใช้ขวัญในการบริหารงาน หรือการ ป้องกันมิให้เกิดการเสียขวัญขึ้นในองค์กร มาตรการที่สามารถจะใช้เป็นเครื่องมือวัดและตรวจสอบขวัญในการ ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (สมพงษ์ เกษมสิน 2526 : 243) ได้ให้แนวทางดังนี้

1. ระดับความสม่ำเสมอของงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์การลดลงอย่าง รวดเร็ว หรือลดลงแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานานย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้ ในกรณีที่ไม่มีสถานการณ์ร้ายแรงพิเศษ แต่ระดับ ผลผลิตตกลงไปหน้าที่ฝ่ายบริหารจะได้สำรวจตรวจสอบว่าการลดลงของผลผลิตนั้นเนื่องมาจากขวัญของคนงานหรือ ของเจ้าหน้าที่ตกลงไปหรือไม่ การตรวจระดับผลผลิตจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้ทราบถึงสภาพของกำลังขวัญในการ ปฏิบัติงานได้

2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา กำลังขวัญที่ดีแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขาดหรือการลางานบ่อย ๆ ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ควรได้รับความสนใจและนำมาสู่การ วิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพราะว่าเหตุผลในการลา อาจชี้ให้เห็นถึงสภาพที่แท้จริงของกำลังขวัญของคนงานหรือ ผู้ปฏิบัติงานได้ว่ามีอะไรกระทบกระเทือนกำลังขวัญบ้าง และความเฉื่อยชาก็เช่นกัน จะต้องวิเคราะห์ให้เป็นเช่นนี้ หรือสภาพจิตใจของเขาอาจจะได้รับความกระทบกระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น ขาดการทำงานอย่าง กระฉับกระเฉงมีความเฉื่อยชาลง สภาพเหล่านี้จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นสภาพของกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3. การลาออกจากงานหรือการขอโอนย้าย แม้ว่าองค์การจะได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้ให้หรือได้จัด ระเบียบเงินเดือน ค่าจ้างให้เป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานจัดไว้อย่างดีก็ตาม แต่ก็ยังมีคนลาออก หรือขอโอนย้ายงานมาก ๆ ก็อาจด้อยเป็นเครื่องวัดระดับกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า มีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติไป เสียแล้ว เพราะถ้าเครื่องบำรุงขวัญทั้งหลายไม่มีอะไรบกพร่องภูเป็นที่น่าสังเกตและน่าจะเป็นสิ่งที่นำมาวิเคราะห์ว่า อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้กำลังขวัญเสื่อมไป และหาทางที่จะแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษ การทำงานของคน ในองค์กรก็ดี หากมีบ่อย ๆ เสมอ ๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงานขึ้นแล้ว การ ร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์จะมีขึ้นยากหากปฏิบัติงานเป็นไปตามปกติ คนงานหรือเจ้าหน้าที่ ตลอดจนข้าราชการทุกคน ได้รับการดูแลเอาใจใส่เสมอหน้ากัน ดังนั้นคำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ จึงเป็นเครื่องชี้สภาพกำลังขวัญในการ ปฏิบัติงานของผู้ทำงานได้

5. การกรอกแบบสอบถาม การกรอกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม เช่น 4 เดือน 6 เดือน ต่อครั้งนับเป็นเครื่องมือที่ดีในตรวจสอบสภาพกำลังขวัญของการทำงานโดยทั่วไป ข้อนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะคำถาม แม้ว่าวิธีนี้อาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างก็ตาม

6. การสัมภาษณ์ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรง จะทำให้ได้คำตอบตรงไปตรงมา วิธีนี้อาจจะได้คำตอบที่แปลความหมายได้อย่างชัดเจนกว่าแบบแจกคำถาม แม้จะเป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายมากเช่นกัน แต่ถ้าหากผู้ถามมีความสามารถในการถาม และสัมภาษณ์อย่างดีแล้ว วิธีนี้นับว่าให้ประโยชน์คุ้มค่า

จากมาตรการในการวัดขวัญในองค์การที่กล่าวข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลรายงานที่จัดทำโดยฝ่ายบุคคล เกี่ยวกับ การขาดงานหรือการเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากการมาทำงานที่ไม่ตรงต่อเวลารวมทั้งอัตราการลาออกจากงานที่สูงขึ้น จะทำให้พอทราบได้ว่าระดับขวัญของพนักงานเป็นอย่างไร ดังนั้น เพื่อให้ทราบได้อย่างชัดเจนว่า ระดับขวัญของพนักงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นอยู่ในระดับใด และมีระดับขวัญในแต่ละองค์ประกอบของขวัญเป็นอย่างไร ในงานวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้มาตรการในการวัดขวัญ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้พนักงานกรอกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เพื่อตรวจสอบระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในงานวิจัยครั้งนี้

ลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดี

การทราบถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดี จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารหรือผู้ร่วมงานในการที่จะเสริมสร้างให้มียุทธต่อไป จึงได้ทำการรวบรวมลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดีไว้ดังนี้

นพดล ลิ้มสุรัตน์ (2526 : 7) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่แสดงว่าบุคคลในองค์การมีขวัญดีในการปฏิบัติงานสูง มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. ความร่วมมือร่วมใจในงานเป็นทีม สังเกตได้จากการชอบทำงานเป็นทีม คิด หรือ แสดงออกในลักษณะคำพูด “พวกเรา” มากกว่า “ตัวฉัน” ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งกำลังกายและกำลังความคิด ความสำเร็จของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง ก็ได้รับการยอมรับว่าเป็นผลสำเร็จจากกลุ่ม และหากสมาชิกคนใดมีปัญหา ก็ยอมรับว่าเป็นปัญหาของกลุ่ม

2. มีแรงจูงใจสูงและมีความแข่งขันไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สังเกตได้จากความกระตือรือร้นในงาน ไม่เฉื่อยชาหรือผลัดวันประกันพรุ่ง เต็มใจที่จะรับงานใหม่ งานยาก งานท้าทาย มีความมั่นใจในกลุ่ม ไว้วางใจต่อกลุ่ม ร่วมมือกันฟันฝ่าอุปสรรคอย่างไม่มีเสียงบ่นหรือท้อแท้

3. มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง สังเกตจากระยะเวลาทำงานมากกว่าปกติ ความสนุกกับงานและความภูมิใจในการกล่าวถึงองค์การหรือกลุ่มงานของตน

วิจิตร อวระกุล (2526 : 241) กล่าวว่าอาการต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดีคือ

1. การแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานร่าเริงแจ่มใส
2. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ขัดแย้ง งานไม่ผิดพลาด ความแม่นยำสูงเชื่อถือได้
3. การทำงานของผู้ปฏิบัติงานสนุกกับงานทำงานอย่างเพลิดเพลิน ตั้งใจและสนใจงาน
4. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานช่วยกันเสนอแนะ ช่วยกันชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น
5. การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ

6. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเสียสละเอื้อเฟื้อพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานกรณีพิเศษ นอกจากงานประจำหรือในยามฉุกเฉินเร่งด่วน

7. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษนอกเหนือหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจ ด้วยความขยันขันแข็ง

8. แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นในหน่วยงานก็ตามผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานก็ยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขตามเดิม

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521 : 243) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. บรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใส
2. งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น ถูกต้องและเชื่อถือได้
3. สมาชิกในหน่วยงานมีความสนใจและสนุกเพลิดเพลินกับงาน
4. สมาชิกในหน่วยงานมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
5. สมาชิกในหน่วยงาน จะทำการวิพากษ์วิจารณ์หรือให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
6. สมาชิกในหน่วยงาน พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ในยามฉุกเฉิน หรือรีบด่วน
7. สมาชิกในหน่วยงานจะยอมรับการมอบหมายหน้าที่ การงานพิเศษเพิ่มเติมด้วยความขยันขันแข็ง
8. สมาชิกในหน่วยงานจะยังคงดำรงสภาพด้วยความปกติสุขตามเดิม แม้จะมีปกติเหตุผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้น

ก็ตาม

รัชนี คงเจริญ (2540 : 45-46) กล่าวถึงบุคคลที่มีขวัญดีว่าจะแสดงออกในลักษณะที่คนทั่วไปเห็นสภาพภายในหน่วยงานนั้น เช่น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานผลงานที่ออกมาสม่ำเสมอ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานมาก มีความจงรักภักดีและศรัทธาต่อองค์กร

ลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี

องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม ย่อมมีความปรารถนาที่จะให้องค์กรหรือหน่วยงานของตนนั้นประกอบไปด้วยบุคคลที่มีขวัญดี ดังนั้นการทราบถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถหาวิธีหรือมาตรการต่าง ๆ ที่จะทำให้นั้นกลับมามีขวัญที่ดีได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งหากไม่มีการศึกษาถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี จะทำให้การดำเนินการใด ๆ อาจจะล่าช้า หรือสายเกินไป ดังนั้นจึงได้ทำการรวบรวมลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี ซึ่งมีดังนี้

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521: 244) ได้สรุปลักษณะของบุคคลในองค์กรที่มีขวัญไม่ดีไว้ดังนี้

1. มีการลาออกจากงาน หรือขออนุญาตไปอยู่ที่อื่นด้วยความสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นมากกว่าปกติ
2. การปฏิบัติงานของบุคคลมีความเฉื่อยชา และมีความเงือ่งหงอยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ
3. มีการลาและขาดงานมากขึ้นผิดปกติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมากขึ้น
4. การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดและไม่ถูกต้อง ความเชื่อถือไม่ได้มีมากขึ้นผิดปกติ
5. สมาชิกมีความเห็นขัดแย้ง มีการแสดงอารมณ์ต่อกันและมีการทะเลาะเบาะแว้งกันมาก

6. ผู้ได้บังคับบัญชามีความเห็นชาต่อผู้บังคับบัญชา โดยจะเห็นได้จากการพูดจาโต้ตอบกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา

7. ผู้ได้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อมและไม่สุภาพ

8. ผู้ได้บังคับบัญชาขัดแย้งหรือขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา

9. ไม่สนใจ หรือไม่เอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน การติดต่อกันในหมู่เพื่อร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการมากขึ้น

10. แสดงกริยาไม่พอใจ เมื่อได้รับการตักเตือนหรือวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา

11. สมาชิกในหน่วยงานไม่ตั้งใจทำงาน เดินเตร่ไปมาด้วยความขี้เกียจหรือ ลุบ ๆ คล้า ๆ แต่งานอยู่เสมอ แต่ไม่เสร็จสักที ดูคล้ายว่ามีงานยุ่งอยู่ตลอดเวลา

12. มีการร้องเรียนหรือมีบัตรสนเท่ห์มากเป็นพิเศษ สมาชิกในองค์การมีการวิพากษ์วิจารณ์ เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการปฏิบัติงานมากผิดปกติ

ฐิระ ประवालพฤษ (2526 : 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดีไว้ดังนี้

1. มาสายกลับเร็ว

2. ลาบ่อย ๆ โดยขาดความจำเป็น เข้าลักษณะลาอยู่บ้านเฉย ๆ

3. ขอย้ายกันมาก ทั้งที่ไม่มีเหตุผลเพียงพอ

4. ขาดความพร้อมเพรียงในการประชุม

5. ขาดความสามัคคี เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก

6. จับกลุ่มซุบซิบนินทา

7. มีความหวาดระแวงและทะเลาะกันบ่อย ๆ

8. มีการร้องทุกข์ และส่งบัตรสนเท่ห์กันมาก

9. มีการเบี่ยง และหลีกเลี่ยงการทำงาน

10. ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

11. ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเดียวกันมากกว่าที่เคยปฏิบัติมา

12. ผลงานที่ออกมาต่ำและขาดคุณภาพ

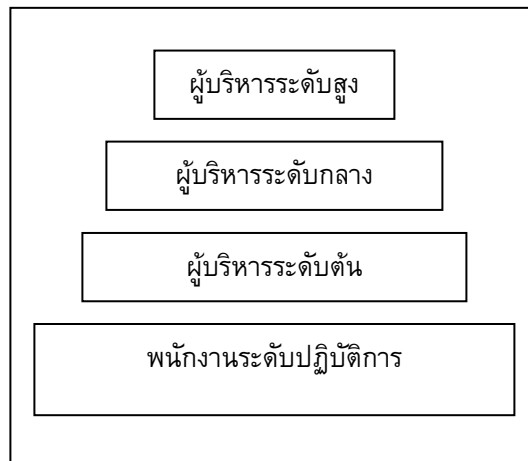
สรุปได้ว่า องค์การที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี จะมีความรักความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความกระตือรือร้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ถ้าองค์การที่บุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่ดีจะเกิดการแตกแยกในหมู่คณะ ขาดความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันยากที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบได้ว่าพนักงานมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในด้านใดบ้าง ที่ผู้บริหารควรให้ความเอาใจใส่ต่อขวัญของพนักงานเป็นพิเศษ เพื่อที่จะเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญของพนักงานไม่ให้ตกต่ำ เพราะขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลผู้ที่อยู่ศกกายและใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การนั้น ๆ

5. ประเภทของพนักงานในองค์กร

ในการบริหารงานขององค์กร ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการบริหารงานบุคคล เพราะบุคคล จะเป็นผู้จัดหา และใช้ทรัพยากร บริหารไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ หรือ อื่น ๆ ภายในองค์กร โดยจะมีการแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงานกัน โดยภายในองค์กรเมื่อแบ่งตามหน้าที่ในการบริหาร จะประกอบด้วยกลุ่มคน 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ผู้บริหาร
2. พนักงาน

ซึ่งหากมีการแบ่งให้ชัดเจนมากขึ้น จะสามารถแบ่งได้ตามรูปที่ 4 ดังนี้



ภาพประกอบ 4 : ระดับการบริหารภายในองค์กร (สมยศ นาวิการ. 2538 : 23)

จากภาพประกอบที่ 4 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนโครงสร้างขององค์กร จะมีสัดส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ตามลำดับ

หน้าที่ของพนักงานในองค์กร

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร โดยกิจกรรมต่าง ๆ นั้น จะมีจุดมุ่งหมายร่วมกันเพื่อทำให้องค์กรบรรลุ ถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

2. ผู้บริหาร ซึ่งรวมหมายถึง ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ มีหน้าที่ ในการที่จะวางแผน จัดองค์การ สรรหาบุคคล เพื่อเข้าทำงาน สั่งการและประสานงาน และควบคุมติดตามงาน ซึ่งระดับของหน้าที่ในแต่ละด้านของผู้บริหารในแต่ละระดับจะมีความแตกต่างกัน แต่สามารถกล่าวโดยรวมได้ว่า ผู้บริหาร คือ ผู้มีพยายามทำให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยใช้กำลังความพยายามของบุคคลอื่น ด้วยอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร (สมยศ นาวิการ. 2538 : 22)

จะเห็นว่า หน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแต่ละคนต่างได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่อาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน ในขณะที่หน้าที่ของผู้บริหารเป็นงานที่ต้อง

เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก และแต่ละคน ต่างมีความคิดเห็นและความต้องการที่แตกต่างกัน การที่จะตอบสนองความต้องการของทุกคนจึงเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก ดังนั้น การศึกษาระดับขวัญของพนักงาน โดยใช้องค์ประกอบของขวัญ หรือ ปัจจัยที่กำหนดขึ้น จากงานวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุง หรือ เสริมสร้างขวัญ ของพนักงานโดยรวมได้ ซึ่งจะส่งผลให้โดยภาพรวมแล้วองค์กรมีการปรับปรุงที่ดีขึ้น ขวัญของพนักงานโดยรวมก็ย่อมจะดีขึ้นด้วย

6. ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs

ความหมายของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs

SMEs เป็นคำที่ย่อมาจากภาษาอังกฤษ Small and Medium Enterprises หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” สำหรับความหมายของวิสาหกิจ (Enterprises) ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่(Mining)
2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)
3. กิจการบริการ (Service Sector)

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากมูลค่างานสูงสุดของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการแต่ละประเภทดังนี้

ตาราง 1 ลักษณะขนาดของของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภท	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
การผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
การค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

ความสำคัญของ SMEs

SMEs คือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรม เมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความ

เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2542)

วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) เป็นส่วนสำคัญของระบบเศรษฐกิจเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จากรายงานของธนาคารกรุงเทพ ระบุว่าในปี 2541 วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 311,518 ราย คิดเป็นสัดส่วน 92 % ของวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศ

ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับประเทศ จึงควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ที่เป็นวิสาหกิจที่มีสัดส่วนมากที่สุดของประเทศ ซึ่งปัญหาที่พบจากการวิจัยและเก็บรวบรวมของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมตลอดเวลากว่า 50 ปี ที่ผ่านมา พบว่าปัญหาโดยรวมของ SMEs ประกอบด้วยปัญหาหลัก ๆ อยู่ 8 ด้านดังนี้

1. ปัญหาด้านการตลาด
2. ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน
3. ปัญหาด้านแรงงาน
4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต
5. ปัญหาข้อจำกัดในด้านการจัดการ
6. ปัญหาการเข้าถึงบริการส่งเสริมของรัฐ
7. ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์การภาครัฐและเอกชน
8. ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล

ซึ่งปัญหาด้านแรงงาน จัดได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยปัญหาที่พบคือ มีอัตราการเข้า-ออกงานสูง ลักษณะคือ เมื่อพนักงานมีฝีมือและมีความชำนาญงานมากขึ้น ก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอการพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพของสินค้า ดังนั้นการศึกษาระดับขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไป ปรับปรุงและเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาด้านแรงงาน ดังที่กล่าวข้างต้นได้

7. ความเป็นมาของบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัดเริ่มก่อตั้งกิจการในปี พ.ศ. 2524 ในนามของบริษัท โมเดอร์น บิสซิเนส โปรดักส์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 1.5 ล้านบาท ทำการผลิตและจัดจำหน่าย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานบนโต๊ะทำงานและเครื่องหนังสำหรับผู้บริหารภายใต้เครื่องหมายทางการค้า “ออสฟี่” (AUSFIE) สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าที่คิดค้นและออกแบบ โดยฝีมือคนไทย 100 % เริ่มผลิตเพื่อส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา ในปีพ.ศ. 2529 ต่อมาในปีพ.ศ. 2530 ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการโอลิมปิกสากลให้เป็นผู้ผลิตแพมภาพหนังเพื่อถวายแด่องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในวโรกาสฉลองครบรอบ 60 พรรษา ทำให้มีการเพิ่มและขยายกิจการอย่างรวดเร็ว จากเดิมที่มีพนักงานเพียง 80 คน เพิ่มขึ้นเป็น 300 คนเศษในปีพ.ศ. 2534 และได้ทำการย้ายโรงงานเพื่อขยายกำลังการผลิตมา ที่ ต.แพรกษา อ.เมือง จ.สมุทรปราการ ในปีเดียวกัน

ต่อมาในปีพ.ศ. 2535 บริษัทฯได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลในฐานะผู้ส่งออกดีเด่น ในฐานะที่ส่งออกสินค้าโดยใช้ชื่อทางการค้าของตนเอง (Prime Minister's Export Award) จาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี นายอานันท์ ปันยารชุน โดยคัดเลือกจากผู้สมัคร 66 ราย ใน 7 กลุ่มสินค้า ซึ่งประกอบด้วย สินค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูป อาหาร อัญมณีและเครื่องประดับ เครื่องหนัง เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ในบ้าน และสินค้าเกษตร ซึ่งในขณะนั้นเป็นบริษัทฯ เป็นเพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัลในประเภทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องหนัง

ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจเริ่มชะลอตัวในปี พ.ศ. 2539 ปริมาณการสั่งซื้อจากต่างประเทศ ทั้งสหรัฐอเมริกา และ ญี่ปุ่น ลดน้อยลง รูปแบบการบริโภคสินค้าของลูกค้าเริ่มเปลี่ยนไป มีความต้องการสินค้าที่มีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้นแต่ปริมาณที่ต้องการในแต่ละรุ่นลดน้อยลง ทำให้บริษัทฯ ต้องทำการปรับองค์การภายในเพื่อให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลง บริษัทฯจึงได้ เปลี่ยนชื่อ มาเป็นบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด และเพื่อความอยู่รอดขององค์การ มีการลดจำนวนพนักงานลงจนในที่สุด ปัจจุบันเหลือพนักงานเพียง 125 คน (รายงานจำนวนพนักงานของบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ณ 1 มิถุนายน 2545)

โครงสร้างขององค์การในปัจจุบัน

จากตาราง 2 ซึ่งเป็นโครงสร้างภายในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่า ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานทั้งสิ้น 121 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานดังนี้

ตาราง 2 โครงสร้างภายในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ระดับในการบริหาร	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
ผู้บริหารระดับสูง	2	1.60
ผู้บริหารระดับกลาง	5	4.00
ผู้บริหารระดับต้น	17	13.60
พนักงานระดับปฏิบัติการ	101	80.80
รวม	125	100.00

(ข้อมูลจากรายงานจำนวนพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ณ 1 มิถุนายน 2545)

หน่วยงานหลักในบริษัท ฯ

1. ฝ่ายผลิต

ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ดังนี้

1.1 แผนกเตรียมหนัง มีหน้าที่ในการเบิกวัตถุดิบหนังเพื่อมาทำการตัดชิ้นส่วนก่อนส่งมอบให้กับจุดเตรียมเพื่อนำไปรวบรวมกับชิ้นส่วนอะไหล่ที่ใช้ประกอบในการผลิต เพื่อรอส่งมอบให้กับแผนกที่จะทำการผลิตต่อไป ซึ่งขั้นตอนของแผนกตัดหนัง จะประกอบด้วย ตัด ผ่า และลอกหนัง

1.2 แผนกผลิต ซึ่งประกอบด้วย แผนกผลิตกระเป๋าเล็ก ซึ่งทำการผลิต กระเป๋าสตาร์ก (Wallet) , แผนกกระเป๋าใหญ่ ซึ่งทำการผลิต กระเป๋าขนาดใหญ่ เช่น กระเป๋าเอกสาร กระเป๋าเดินทาง เป็นต้น โดยที่ทั้ง 2 แผนก

จะผลิตสินค้าในนาม อัลเบโด และ แผนกเครื่องเขียน ซึ่งผลิตสินค้าในนาม ออสฟี โดยที่แผนกผลิตทั้ง 3 แผนก จะรับชิ้นส่วนหนึ่งและชิ้นส่วนของอะไหล่ จากจุดเตรียม มาเพื่อดำเนินการผลิตให้เป็นสินค้า

1.3 แผนกคุณภาพและแผนกบรรจุ มีหน้าที่ในการตรวจสอบสินค้าที่ผลิตสำเร็จรูปจากแผนกผลิตทั้ง 3 แผนก และมีหน้าที่บรรจุหีบห่อสินค้าที่ผ่านการตรวจจากแผนกคุณภาพแล้ว

1.4 จุดเตรียม มีหน้าที่ในการรวบรวมชิ้นส่วนหนึ่งที่ได้รับจากแผนกเตรียมหนึ่งและชิ้นส่วนอะไหล่ที่ได้รับจากสต็อกอะไหล่ เพื่อส่งมอบเข้าในแผนกผลิต

1.5 แผนกวางแผน มีหน้าที่ในการวางแผนการผลิตและคำนวณการเบิกวัตถุดิบและชิ้นส่วนอะไหล่

1.6 แผนกสต็อก มีหน้าที่ในการจัดเก็บวัตถุดิบ ซึ่งประกอบด้วย หนึ่ง และ ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ใช้ในการผลิต

1.7 แผนกสต็อกสินค้า มีหน้าที่ในการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป เพื่อรอจัดส่งให้กับลูกค้า และรอส่งไปยังห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ

1.8 แผนกจัดซื้อ มีหน้าที่ในการจัดซื้อวัตถุดิบและชิ้นส่วนอะไหล่

1.9 แผนกซ่อมบำรุง มีหน้าที่ในการซ่อมแซม และบำรุงรักษาเครื่องจักร

2. ฝ่ายสนับสนุนหรือฝ่ายสำนักงาน

2.1 ฝ่ายขาย มีหน้าที่ในการติดต่อลูกค้าทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งวางแผนในการส่งเสริมการขาย

2.2 ฝ่ายบุคคลและธุรการ มีหน้าที่ในการสรรหาพนักงานเพื่อเข้าทำงาน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการทำงานของพนักงาน และคำนวณเงินเดือน หรือรายได้ให้กับพนักงาน

2.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีหน้าที่ในการรับ-จ่ายเงิน และบันทึกบัญชี จัดทำบัญชีเพื่อส่งกรมสรรพากร และส่งให้ผู้บริหาร

สภาพปัจจุบันของบริษัท ฯ

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้คิดค้นและออกแบบสินค้าโดยใช้ชื่อทางการค้าของตนเองในนามของ อัลเบโด (Albe'do) เป็นสินค้าเครื่องหนังสำหรับสุภาพบุรุษ เน้นกลุ่มลูกค้าภายในประเทศเป็นหลัก สินค้ามีวางจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำทั่วไปในประเทศ โดยภาพลักษณ์ของสินค้าจัดเป็นสินค้าหรูหรามีระดับ (Luxury) เน้นคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก มีการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลา ทำให้การผลิตต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบจากการผลิตจำนวนมาก (Mass Production) มาเป็นการผลิตแบบ มากชนิดแต่น้อยชิ้น (Small Lot) ประกอบกับการให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพและฝีมือในการผลิต จึงทำให้บริษัทฯ จำเป็นต้องใช้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีทักษะในการผลิตและการทำงานสูง เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ จะพบว่ามีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับ SMEs อื่น ๆ ทั่วไป (โครงการให้คำปรึกษาแนะนำสถานประกอบการ SMEs) แต่เนื่องจากสินค้าของบริษัทฯ เป็นสินค้าที่ต้องใช้ฝีมือและทักษะของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหลัก ดังนั้นการที่บริษัทฯ สามารถทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับที่สูง จะช่วยให้ บริษัทฯ สามารถมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจาก

พนักงานที่มีขวัญในระดับสูงจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าที่ผลิตให้ออกมาดีด้วยเช่นกัน นอกจากนั้นแล้ว เมื่อพนักงานมีระดับขวัญที่สูง อัตราการเข้า-ออกงาน ก็จะอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานนานขึ้น ย่อมจะทำให้มีความชำนาญงานมากขึ้น ประสิทธิภาพในการผลิตก็ย่อมจะสูงขึ้นด้วย จะเป็นผลให้ต้นทุนในการผลิตเมื่อเทียบต่อหน่วย แล้วลดต่ำลง ดังนั้น ในการศึกษาขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท จึงทำให้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นที่จะศึกษาขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉพาะ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยชาญ ศรีทรง. (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูประถมศึกษาในสังกัด สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชัยนาท ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับขวัญของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท โดยส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และองค์ประกอบของขวัญทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีในหมู่คณะ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและการลาออกจากงาน และด้านการร้องเรียนและการร้องทุกข์

2. อันดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท เรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ สัมพันธภาพของบุคลากรในโรงเรียน การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า สภาพการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และความเพียงพอของรายได้ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำแนกตามระดับขวัญคือ กลุ่มครูที่มีระดับขวัญสูง และกลุ่มครูที่มีระดับขวัญต่ำ ปรากฏว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญด้านความเพียงพอของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า สัมพันธภาพของบุคลากรในโรงเรียน การมีส่วนร่วมในการบริหาร สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ขวัญของครูแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ชูศักดิ์ หมั่นสระเกษ. (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับขวัญตามตัวแปรโดยภาพรวมพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนที่สอนในระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ครูโรงเรียนเอกชนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ครูโรงเรียนเอกชนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และครูโรงเรียนเอกชนที่ทำการสอนอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ ผลการเปรียบเทียบระดับขวัญตามตัวแปร จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญที่สอนในระดับชั้นที่ต่างกันมีระดับขวัญที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันพบว่า ด้านความรู้สึพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรู้สึมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้สึประสบผลสำเร็จ มี

ระดับขวัญแตกต่างกันอย่างระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และทำการสอนในพื้นที่ที่ต่างกันพบว่า ทุกด้านมีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ. (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีระดับขวัญปานกลาง องค์ประกอบของขวัญทางด้านจิตใจ มีอิทธิพลในการทำนายประสิทธิผลของงานจากการประเมินตนเองมากกว่าตัวแปรว่าองค์ประกอบทางด้านชีวสังคม องค์ประกอบของขวัญทางด้านจิตใจ มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานประสิทธิผลของงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชามากกว่าตัวแปรว่าองค์ประกอบทางด้านชีวสังคม ประสิทธิผลของงานจากการประเมินตนเองของข้าราชการสาย ค ในกลุ่มที่องค์ประกอบของขวัญตัวแปรตัวเดียวกัน แต่ต่างระดับกันพบว่า ภาวะผู้นำที่ดีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี โอกาสก้าวหน้าสูง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความมั่นคงในหน้าที่สูง สวัสดิการสูง การได้รับการยอมรับนับถือสูง มีประสิทธิผลของงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าภาวะผู้นำที่ไม่ดี สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่ดี โอกาสก้าวหน้าต่ำ ความพึงพอใจในงานต่ำ ความมั่นคงในหน้าที่สูง สวัสดิการต่ำ การได้รับการยอมรับนับถือต่ำ ส่วนด้านเงินเดือน อายุราชการ อายุตัว ระดับการศึกษา และเพศนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน และประสิทธิผลของงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาของข้าราชการสาย ค ในกลุ่มที่มีองค์ประกอบของขวัญตัวแปรตัวเดียวกันแต่ต่างระดับกันพบว่า ภาวะผู้นำที่ดี ความมั่นคงในหน้าที่สูง การได้รับการยอมรับนับถือต่ำกว่า ส่วนที่เหลืออีก 9 ตัว คือ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในงาน สวัสดิการ อายุราชการ อายุตัว ระดับการศึกษา และเพศ นั้นไม่มีความแตกต่างกัน

จงกลณี เจริญสุข (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ ในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง พบว่า

1. ข้าราชการสายบริการทางวิชาการ ในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก การศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ข้าราชการมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการชายและหญิงมีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ข้าราชการที่มีอายุ 21-25 ปี มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกับข้าราชการกลุ่มอายุ 26-30 ปี และ 31-35 ปี และข้าราชการกลุ่มอายุ 21-25 ปี มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกรับผิดชอบแตกต่างจากข้าราชการ 25 กลุ่มอายุ 26-30 ปี

4. ข้าราชการสถานภาพโสด และสถานภาพหย่า-ม่าย มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการที่สมรสแล้ว นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

5. ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับข้าราชการที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี และ 16 ปี ขึ้นไป ข้าราชการที่มีประสบการณ์ 16 ปี ขึ้นไป มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ที่เหลือ

6. ข้าราชการระดับ 5 มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกับข้าราชการระดับ 6 ระดับ 7 และระดับ 8 ขึ้นไป ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และข้าราชการระดับ 3 และระดับ 4 มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกับข้าราชการระดับ 7 ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

7. ข้าราชการสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ต่างกันในด้านความรู้สึกรับผิดชอบและด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สุวิทย์ แสนสุข. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ โดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า

1. พนักงานชายและหญิง มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพศชายมีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนเพศหญิงมีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ

2. พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง พนักงานอายุ 30 ปี ลงมา มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานต่ำกว่า 21 ปี ลงมา มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ

3. พนักงานทุกระดับการศึกษา มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วน ระดับ ป.ว.ส. และปริญญาตรี มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ป.ว.ช. มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

4. พนักงานทุกกลุ่มสถานภาพ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่พนักงานทุกสถานภาพ มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำและพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือหม้าย มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับต่ำ

5. พนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และพนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์ มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ

6. พนักงานตำแหน่งผู้จัดการกับเลขานุการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานตำแหน่งวิศวกร หัวหน้างาน ช่างเทคนิค ผู้ฝึกสอนและพนักงานปฏิบัติการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7. พนักงานทุกสถานที่ทำงานมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่ทำงานที่โรงงานโคราช มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับต่ำ

ฟอล์คกินส์ (Folkins. 1977 : 5783-A) แห่งมหาวิทยาลัยมิสซูรี – โคลัมเบีย ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเมืองโคลัมเบีย จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญของครู 10 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูกับครูใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูด้วยกัน ความพึงพอใจในการสอน เงินเดือน การรับผิดชอบเอกสารหลักสูตร สถานภาพของครูการให้การสนับสนุนด้านการศึกษาจากชุมชนการจัดบริการและสวัสดิการของโรงเรียน และสภาวะหรือความกดดันจากชุมชน ผลการศึกษาที่สำคัญพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูกับครูใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูด้วยกัน สถานภาพของครูเงินเดือน การให้การสนับสนุนด้านการศึกษาจากชุมชน การจัดบริการและสวัสดิการของโรงเรียน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการสอนมีความสัมพันธ์กับขวัญของครูมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

โชปา (Chopa. 1984 : 156-161) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในเมืองลัตเนา ประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 100 คน ได้ศึกษาตัวแปรด้านเพศ และประเภทของห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9 ปัจจัย ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการยอมรับนับถือจากผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในงาน และสถานภาพทางสังคม ปัจจัยที่บรรณารักษ์ไม่พอใจมากที่สุดคือ รายได้ รองลงมา ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชาและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยบรรณารักษ์เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ชาย และบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน

จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่แล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพส่วนตัวและด้านขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งพอสรุปได้ว่าการวิจัยโดยทั่วไปแล้วจะเน้นในลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และด้านขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลาง โดยใช้ บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 101 คน (จากรายงานจำนวนพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ณ 1 มิถุนายน 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 101 คน โดยวิธีการสำมะโน (Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 6) คือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่สนใจศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากขนาดของประชากรที่สนใจศึกษามีขนาดเล็ก เพื่อให้ได้ข้อมูลจากทุกหน่วยของประชากรอย่างครบถ้วน โดยรายละเอียดของหน่วยงานที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 หน่วยงาน และจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายผลิต	
1. แผนกเตรียมหนัง	10
2. แผนกผลิตกระเป๋าเล็ก	38
3. แผนกผลิตกระเป๋าใหญ่	21
4. แผนกผลิตเครื่องเขียน	7
5. แผนกคุณภาพและแผนกบรรจุ	2
6. แผนกสโตร์	3
7. แผนกสต็อกสินค้า	5
8. แผนกวางแผน	1
9. จุดเตรียม	2
10. แผนกซ่อมบำรุง	4
11. แผนกจัดซื้อ	1

ตาราง 3 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายสนับสนุนหรือฝ่ายสำนักงาน	
1. ฝ่ายขาย	4
2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน	2
3. ฝ่ายบุคคลและธุรการ	1
รวมทั้งสิ้น	101

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของพนักงาน ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน และ ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท รวมคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามจำนวนทั้งสิ้น 35 ข้อ ด้วยคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ 10 ด้านในการวัดระดับขวัญในการปฏิบัติงาน คือ

1. ความเพียงพอของรายได้
2. ความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า
4. ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท
5. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร
8. ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ
9. สวัสดิการ
10. สภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ เพื่อสอบถามบรรยากาศในบริษัทฯ ที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสามารถสังเกตการปฏิบัติงานอยู่ของพนักงาน จากพฤติกรรมอันประกอบด้วย

1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
3. ความสามัคคีภายในบริษัท
4. การขอย้ายและลาออกจากงาน

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	เชิงบวกระดับคะแนน	เชิงลบระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

โดยการแปลความหมายคะแนนระดับขวัญของพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ดีมาก (ระดับขวัญสูง) ดี (ระดับขวัญปานกลาง) และต่ำกว่าเกณฑ์ (ระดับขวัญต่ำ) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับขวัญด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8 – 11)

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

เนื่องจากระดับการให้คะแนนในคำถามเชิงลบ ได้กำหนดให้มีระดับคะแนนเป็นค่าตรงกันข้ามกับคำถามเชิงบวกไว้แล้ว ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายจึงสามารถใช้เกณฑ์เดียวกันได้ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายของระดับขวัญ
1.00 - 2.33	ต่ำกว่าเกณฑ์ (ระดับขวัญต่ำ)
2.34 – 3.66	ดี (ระดับขวัญปานกลาง)
3.67 – 5.00	ดีมาก (ระดับขวัญสูง)

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ความเที่ยงตรง การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นจะนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และตัดคำถามที่ไม่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ความเชื่อมั่น ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบใช้กับพนักงานในสถานประกอบการ SMEs อื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วจะนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient method) ของครอนบาค (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

$\sum s_i^2$ = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่อกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการอนุญาตให้พนักงานในบริษัทฯ ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่จะตอบแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปดำเนินการให้พนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. หาค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล ทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่แล้วคำนวณหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ระดับขวัญของพนักงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) จากองค์ประกอบที่ใช้วัดขวัญเป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

1.00 - 2.33

2.34 - 3.66

3.67 - 5.00

ความหมาย

ต่ำกว่าเกณฑ์ (ระดับขวัญต่ำ)

ดี (ระดับขวัญปานกลาง)

ดีมาก (ระดับขวัญสูง)

4. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ จากค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัยตามกลุ่มที่มีระดับขวัญสูง และกลุ่มที่มีระดับขวัญต่ำ การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t-test และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

5. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson Product moment correlation

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ข้อ 1-6

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 53) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3

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

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

3. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 103) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3

	S.D.	=	$\sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$
เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n -1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (degree of freedom)
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

4. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ประกอบ วรรณสูตร. 2535 : 92) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1 และข้อ 6 ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 และข้อ 6

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$ ใช้สูตร

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

$$\text{โดยมี } df = \frac{\left(\frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{4} \right)^2}{\frac{S_1^2}{n_1^2(n_1+1)} + \frac{S_2^2}{n_2^2(n_2+1)}} - 2$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ
	$\overline{X}_1, \overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5. ค่า F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์ 2541 : 83-84) ใช้ในสมมติฐานข้อ 2 – 5 ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 2 - 5

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

โดยมี

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

เมื่อ

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

df_1 แทน ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

df_2 แทน ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

6. Pearson product moment correlation ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543 : 161) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานในข้อ 7 – 16 ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ทุกข้อ

$$\Gamma_{xy} = \frac{n\sum_{xy} - \sum_x \sum_y}{\sqrt{\left\{n\left(\sum_x^2\right) - \left(\sum_x\right)^2\right\}\left\{n\left(\sum_y^2\right) - \left(\sum_y\right)^2\right\}}}$$

โดยที่

Γ_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Item Test Correlation)

= จำนวนตัวอย่าง

$\sum_x, \sum_y$ = ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากชุด x และชุด y ตามลำดับ

$\sum_x^2, \sum_y^2$ = ผลรวมของกำลังสองจากข้อมูลชุด x และชุด y ตามลำดับ

$\sum_{xy}$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูล x และข้อมูล y

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 3 แสดงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จากปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีภายในบริษัท การ

ขอย้ายและลาออกจากงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ โดยใช้ค่า t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และค่า F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การकिनหน้าทีที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน กับ ขวัญของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	30	31.25
1.2 หญิง	66	68.75
2. อายุ		
2.1 20 ปี หรือ ต่ำกว่า	15	15.63
2.2 21 – 30 ปี	60	62.50
2.3 31 – 40 ปี	20	20.83
2.4 41 – 50 ปี	1	1.04
2.5 51 ปีขึ้นไป	-	-

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	21	21.88
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	34	35.42
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.ว.ช.	33	34.38
3.4 อนุปริญญา หรือ ป.ว.ส.	5	5.21
3.5 ปริญญาตรี	3	3.13
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	50	52.08
4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	43	44.79
4.3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	3	3.13
5.1 ไม่เกิน 1 ปี	50	52.08
5.2 1 – 5 ปี	32	33.33
5.3 5 – 10ปี	8	8.33
5.4 10 ปีขึ้นไป	6	6.25
6. ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ		
6.1 ส่วนการผลิต	91	94.79
6.2 ส่วนสำนักงาน	5	5.21
รวม	96	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 96 คน จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

1. เพศ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีพนักงานเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.75 อีกร้อยละ 31.25 เป็นเพศชาย

2. อายุ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดในสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 มีอายุระหว่าง 20 ปีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.6 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.42 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.ว.ช. คิดเป็นร้อยละ 34.38 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.88 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ป.ว.ส. คิดเป็นร้อยละ 5.21 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

4. สถานภาพ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่โสด จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรส / อยู่ด้วยกันคิดเป็นร้อยละ 44.79 และ เป็นหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.33 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

6. ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่ทำงานในส่วนการผลิต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.79 และในส่วนสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 5.21

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีจำนวนผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยจึงทำการจัดกลุ่มอายุใหม่ จากเดิมที่มีอยู่ 5 กลุ่ม ให้เหลือเพียง 4 กลุ่ม เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ผลการจัดกลุ่มข้อมูล แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวน และ ร้อยละ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุ หลังการรวมกลุ่ม

	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
2. อายุ		
2.1 20 ปี หรือ ต่ำกว่า	15	15.63
2.2 21 – 30 ปี	60	62.50
2.3 31 – 40 ปี	20	20.83
2.4 41 – 50 ปี	1	1.04
รวม	96	100.00

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แสดงดังตาราง 6 – 16

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญของพนักงาน ในภาพรวมแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
1. ด้านความพึงพอใจของรายได้	2.2431	0.7422	ต่ำ
2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.2326	0.5622	ปานกลาง
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า	3.4010	0.6161	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท	3.5547	0.5145	ปานกลาง
5. ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท	3.2813	0.7418	ปานกลาง
6. ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ	3.3490	0.6422	ปานกลาง
7. ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร	3.5139	0.8864	ปานกลาง
8. ด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ	3.5104	0.6833	ปานกลาง
9. ด้านสวัสดิการ	3.5694	0.7960	ปานกลาง
10. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.1667	0.8719	ปานกลาง
รวม	3.2822	0.4028	ปานกลาง

จากตาราง 6 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม แสดงระดับของความพึงพอใจของทุกปัจจัย ที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไปในรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีความพึงพอใจในปัจจัย ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5694 , 3.5547, 3.5139 , 3.5104 , 3.4010, 3.3490 , 3.2813 , 3.2326 และ 3.1667 ตามลำดับ) ยกเว้นความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.2431

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความพึงพอใจของรายได้			
1. เงินเดือน หรือ ผลตอบแทนของท่านที่ได้รับจากบริษัท เพียงพอในการดำรงชีพอย่างสุขสบาย	2.43	1.32	ปานกลาง
2. เมื่อเทียบกับบริษัท อื่นแล้ว บริษัทของท่านให้เงินเดือน หรือ ผลตอบแทน ที่ดีกว่า	2.38	0.87	ปานกลาง
3. ท่านมีรายได้เพียงพอ ไม่จำเป็นต้องทำงานนอกเวลา [#]	1.93	1.26	ต่ำ
รวม	2.24	0.74	ต่ำ

[#] เป็นข้อคำถามเชิงลบซึ่งได้มีการกลับค่าคะแนนและข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวกทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล

จากตาราง 7 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า เงินเดือน หรือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท เพียงพอในการดำรงชีพอย่างสุขสบาย และเมื่อเทียบกับบริษัท อื่นแล้ว บริษัทให้เงินเดือน หรือ ผลตอบแทน ที่ดีกว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และ 2.38 ตามลำดับ ในขณะที่ความจำเป็นที่ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อเพิ่มรายได้ อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93

ตาราง 8 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน			
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	4.03	0.72	สูง
2. ท่านจะแนะนำให้เพื่อนของท่านมาทำงานกับบริษัท นี้	3.13	0.78	ปานกลาง
3. ในความคิดของท่าน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท มี	2.54	1.01	ปานกลาง
ความยุติธรรม			
รวม	3.23	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และคิดจะแนะนำให้เพื่อนมาทำงานกับบริษัทฯ และ คิดว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท มีความยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 2.54 ตามลำดับ

ตาราง 9 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า			
1. ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	3.05	1.14	ปานกลาง
2. บริษัท ให้โอกาสกับพนักงานที่มีความสามารถ	3.66	0.79	ปานกลาง
3. ในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา ท่านไม่รู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานของท่าน	3.30	1.31	ปานกลาง
4. มีงานที่ท้าทายความสามารถจำนวนมากสำหรับผู้ที่ต้องการจะก้าวหน้าเป็นหัวหน้า	3.59	1.13	ปานกลาง
รวม	3.40	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นว่า บริษัท ให้โอกาสกับพนักงานที่มีความสามารถ และ มีงานที่ท้าทายความสามารถจำนวนมากสำหรับผู้ที่ต้องการจะก้าวหน้าเป็นหัวหน้า และในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ไม่รู้สึกกังวลเกี่ยวกับงาน และ ได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 , 3.59 , 3.30 และ 3.05 ตามลำดับ

ตาราง 10 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท			
1. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.66	สูง
2. เพื่อนร่วมงานชอบให้ท่านแนะนำ เกี่ยวกับเรื่องงานเสมอ	3.58	0.82	ปานกลาง
3. เมื่อท่าน ต้องปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ ภายในบริษัท ท่านมักได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น	3.46	0.95	ปานกลาง
4. ท่านไม่คิดว่า ท่านถูกเอารัดเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน [#]	3.24	0.90	ปานกลาง
รวม	3.55	0.51	ปานกลาง

[#] เป็นข้อคำถามเชิงลบซึ่งได้มีการกลับค่าคะแนนและข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวกทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล

จากตาราง 10 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเห็นว่าเพื่อนร่วมงานชอบให้ตนเองแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานเสมอ และ เมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ ภายในบริษัทฯ มักได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น และ คิดว่าถูกเอารัดเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 , 3.46 และ 3.24 ตามลำดับ

ตาราง 11 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท			
1. ท่านสามารถที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อหัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชาได้	3.67	0.88	สูง
2. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.36	1.16	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทฯ	2.88	1.30	ปานกลาง
4. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่าน ทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ท่านให้ข้อเสนอแนะ	3.22	1.23	ปานกลาง
รวม	3.28	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานสามารถที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อหัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชาได้ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย และ ผู้บริหารเปิดโอกาส ทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ท่านให้ข้อเสนอแนะ และ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 , 3.22 และ 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 12 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ			
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้	3.48	0.81	ปานกลาง
2. ท่านมักได้รับการมอบหมายให้ทำงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่	3.31	1.45	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานมักเห็นด้วย กับข้อเสนอแนะของท่าน	3.32	1.48	ปานกลาง
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา	3.28	1.07	ปานกลาง
รวม	3.35	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ และ เห็นว่าเพื่อนร่วมงานมักเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของตนเอง และ มักได้รับการมอบหมายให้ทำงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 , 3.32 , 3.31 และ 3.28 ตามลำดับ

ตาราง 13 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร			
1. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี และมีความยุติธรรม	3.22	1.22	ปานกลาง
2. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความเป็นผู้นำ	3.66	1.02	ปานกลาง
3. เมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้งเกิดขึ้น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน สามารถแก้ปัญหาให้ยุติลงด้วยดี	3.67	0.96	สูง
รวม	3.51	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นว่า หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นให้ยุติลงด้วยดี อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

และ เห็นว่าหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความเป็นผู้นำ และ หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี และมีความยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.22 ตามลำดับ

ตาราง 14 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัย ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.39	1.00	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน	3.60	0.92	ปานกลาง
3. ท่านสามารถจัดสรรหรือแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.51	0.86	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ มีความเหมาะสมดีแล้ว	3.54	1.12	ปานกลาง
รวม	3.51	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานคิดว่าหน่วยงานของตนเองได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และคิดว่าชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ มีความเหมาะสมดีแล้ว และสามารถจัดสรรหรือแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม และ งานที่ปฏิบัติอยู่ มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 , 3.54 , 3.51 และ 3.39 ตามลำดับ

ตาราง 15 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านสวัสดิการ			
1. บริษัทฯ ของท่านได้จัดที่พักให้แก่พนักงานที่มีความจำเป็นเกี่ยวกับที่พักอาศัย	3.75	1.02	สูง
2. บริษัทฯ ของท่านได้จัดน้ำดื่มที่สะอาด ปลอดภัย ไว้ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ	3.74	0.91	สูง
3. ห้องน้ำในบริษัทฯ ของท่าน จัดให้มีคนดูแลรักษาความสะอาด	3.22	1.47	ปานกลาง
รวม	3.57	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านสวัสดิการ ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นว่า บริษัทฯ ได้จัดที่พักให้แก่พนักงานที่มีความจำเป็นเกี่ยวกับที่พักอาศัย และได้จัดน้ำดื่มที่สะอาด ปลอดภัย ไว้ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.74 ตามลำดับ และ เห็นว่า บริษัทฯ จัดให้มีคนดูแลรักษาความสะอาด.ห้องน้ำในบริษัทฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ตาราง 16 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน			
1. ท่านคิดสภาพแวดล้อมทั่วไปในบริษัทฯ ของท่าน มีความปลอดภัยกว่าบริษัทฯ อื่น	3.21	1.05	ปานกลาง
2. ในบริษัทฯ ของท่านมีแสงสว่าง เพียงพอให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างสบาย	3.47	1.05	ปานกลาง
3. อากาศในบริษัทฯ ของท่านไม่ร้อนเกินไป	2.82	1.16	ปานกลาง
รวม	3.17	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานเห็นว่า ภายในบริษัทฯ มีแสงสว่าง เพียงพอให้สามารถทำงานได้อย่างสบาย และ คิดสภาพแวดล้อมทั่วไปในบริษัทฯ มีความปลอดภัยกว่าบริษัทฯ อื่น และ อากาศในบริษัทฯ ไม่ร้อนเกินไป อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 , 3.21 และ 2.82 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แสดงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จากปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีภายในบริษัท การขอย้ายและลาออกจากงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แสดงดังตาราง 17 - 21

ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีภายในบริษัท การขอย้ายและลาออกจากงาน ในภาพรวม แสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญในการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านต่าง ๆ

ขวัญในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
1. ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	4.20	0.63	สูง
2. ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	4.01	0.74	สูง
3. ด้านความสามัคคีภายในบริษัท	3.39	0.65	ปานกลาง
4. ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน	3.08	0.70	ปานกลาง
รวม	3.67	0.42	สูง

จากตาราง 17 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม แสดงระดับขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไป ในรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานในปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.01 ตามลำดับ และขวัญในการปฏิบัติงานในปัจจัยด้านความสามัคคีภายในบริษัท และ ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พบว่าพนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.08 ตามลำดับ

ตาราง 18 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน			
1. ท่านจะไม่ลาหยุดงานโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น	4.25	0.67	สูง
2. เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรีบทำงานทันที	4.16	0.91	สูง
รวม	4.20	0.63	สูง

จากตาราง 18 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า พนักงานจะไม่ลาหยุดงานโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น และเมื่อถึงเวลาทำงาน จะรีบทำงานทันที พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 19 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจทุกครั้ง	4.09	0.82	สูง
2. ถึงแม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านจะพยายามทำงานอย่างเต็มที่	3.91	1.06	สูง
3. ท่านจะไม่หลีกเลี่ยงงาน ถึงแม้ว่าจะมีโอกา	4.04	1.05	สูง
รวม	4.01	0.74	สูง

จากตาราง 19 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจทุกครั้ง และ จะไม่หลีกเลี่ยงงาน ถึงแม้ว่าจะมีโอกา และ ถึงแม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะพยายามทำงานอย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 , 4.03 และ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 20 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความสามัคคีภายในบริษัท โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านความสามัคคีภายในบริษัท			
1. เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.99	0.85	สูง
2. ท่านไม่คิดว่า ภายในบริษัทฯ มีการแบ่งแยกเป็นพรรคเป็นพวก [#]	2.79	1.11	ปานกลาง
รวม	3.39	0.65	ปานกลาง

[#] เป็นข้อคำถามเชิงลบซึ่งได้มีการกลับค่าคะแนนและข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวกทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล

จากตาราง 20 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านความสามัคคีภายในบริษัท ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานและเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน เมื่อเกิด

อุปสรรคหรือปัญหา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ คิดว่า ภายในบริษัทฯ มีการแบ่งแยกเป็นพรรคเป็นพวก อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

ตาราง 21 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน			
1. ท่านไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ว่าจะมีโอกาส	2.89	0.88	ปานกลาง
2. ท่านไม่คิดอยากจะย้ายแผนก เนื่องจากเพื่อนร่วมงานในแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี [#]	3.27	1.14	ปานกลาง
รวม	3.08	0.70	ปานกลาง

[#] เป็นข้อคำถามเชิงลบซึ่งได้มีการกลับค่าคะแนนและข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวกทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล

จากตาราง 21 แสดงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจัยด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า พนักงานคิดที่อยากจะย้ายแผนก เนื่องจากเพื่อนร่วมงานในแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน และ ไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ว่าจะมีโอกาส อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 2.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และ ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท โดยใช้ค่า T-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และค่า F-Test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อ 1-6

4.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 : แสดงการทดสอบความแตกต่างของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

	ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เพศ	ชาย	30	3.68	0.35	0.120	0.358
	หญิง	66	3.67	0.45		

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิง มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า p พบว่ามากกว่า .05 นั่นคือ เพศที่แตกต่างกันมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน

ตาราง 23 : แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.666	0.222	1.252	0.296
	ภายในกลุ่ม	92	16.319	0.177		
	รวม	95	16.986			

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 24 : แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.630	4	0.158	0.877	0.481
	ภายในกลุ่ม	16.355	91	0.180		
	รวม	16.986	95			

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ตาราง 25 : แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob.
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.006	0.003	0.016	0.984
	ภายในกลุ่ม	93	16.980	0.183		
	รวม	95	16.986			

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณา ค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 26 : แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob.
ประสบการณ์ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.961	0.320	1.839	0.146
	ภายในกลุ่ม	92	16.025	0.174		
	รวม	95	16.986			

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณา ค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ปรากฏผลดังตาราง 31

ตาราง 27 : แสดงการทดสอบความแตกต่างของขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ					
ส่วนการผลิต	91	3.66	0.43	-0.833	0.331
ส่วนสำนักงาน	5	3.83	0.28		

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า พนักงานในส่วนการผลิตและส่วนสำนักงาน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนการผลิต มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานในเกณฑ์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาค่า p พบว่า มีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจของ รายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายใน บริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับ ถือในตัวผู้บริหาร การกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน กับ ขวัญของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อ 7 – 16

ตาราง 28 : แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน กับขวัญในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p
1. ด้านความพึงพอใจของรายได้	-0.131	0.204
2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	-0.065	0.529
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า	0.239*	0.019
4. ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท	0.193	0.060
5. ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท	-0.028	0.786
6. ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ	0.000	0.999
7. ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร	-0.050	0.632
8. ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ	0.270**	0.008
9. ด้านสวัสดิการ	0.161	0.118
10. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.043	0.674

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ ปฏิบัติงานงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด กับตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และ สภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อขวัญในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ยกเว้น ปัจจัยด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ และ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ที่มี ความสัมพันธ์กับ ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางบวก โดยที่ปัจจัยด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์สูงสุด 0.270 และ ด้านความมั่นคง ปลอดภัยและความก้าวหน้า ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ 0.239 โดยมีความสัมพันธ์กับ ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกันกับขวัญในการปฏิบัติงานของ พนักงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานในข้อ 7-16 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า และด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของพนักงานในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าหากพนักงานที่ปฏิบัติงานงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า และภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ เพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย ส่วนปัจจัยด้านความเพียงพอของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ถือได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์ กับ ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัย แบ่งการเสนอเนื้อหา ตามลำดับ ดังต่อไปนี้ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า, สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า, วิธีดำเนินการค้นคว้า, การวิเคราะห์ข้อมูล, สรุปผล, การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงาน ที่มีเพศ แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงาน ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงาน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงาน ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. พนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
6. พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานภายในบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
7. ความเพียงพอของรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
10. ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัทฯ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
11. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
12. สถานภาพและการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
13. ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
14. ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
15. สวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน
16. สภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 101 คน เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 101 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานในแผนกเตรียมหนัง 10 คน แผนกผลิตกระเป๋าเล็ก 38 คน

แผนกผลิตกระเป๋าสาน 21 คน แผนกผลิตเครื่องเขียน 7 คน แผนกคุณภาพและแผนกบรรจุ 2 คน แผนกสต็อก 3 คน แผนกสต็อกสินค้า 5 คน แผนกวางแผน 1 คน จุดเตรียม 2 คน แผนกซ่อมบำรุง 4 คน แผนกจัดซื้อ 1 คน ฝ่ายขาย 4 คน ฝ่ายบัญชีและการเงิน 2 คน ฝ่ายบุคคลและธุรการ 1 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 101 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแจกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกคำตอบเอง โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน และ ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่อง ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความของคำถามมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 35 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน ลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความของคำถามมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

2.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้ว นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ กับพนักงานใน หจก. ประสพชัยการพิมพ์ จำนวน 44 คน เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8092 เมื่อจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ เท่ากับ .7127 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .7016 ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า เท่ากับ .7723 ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท เท่ากับ .6787 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท เท่ากับ .7689 สถานภาพและการยอมรับนับถือ เท่ากับ .7612 ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร เท่ากับ .8261 ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ เท่ากับ .7681 สวัสดิการ เท่ากับ .7724 และสภาพการปฏิบัติงาน .8027 ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .8724 ความตั้งใจใน

การปฏิบัติงาน เท่ากับ .6699 ความสามัคคีภายในบริษัท เท่ากับ .8306 การขอย้ายและลาออกจากงาน เท่ากับ .8234

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย ถึงกรรมการผู้จัดการบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ตามที่ผู้วิจัยได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลา 1 สัปดาห์ ต่อมาผู้วิจัยได้ติดต่อและนำส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมทั้งแบบสอบถามทางโทรสารเพื่อขอยืนยันวันที่ทางบริษัทฯ จะอนุญาตให้เข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อถึงวันที่นัดหมายกับบริษัทฯ ผู้วิจัยได้ถือหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยพร้อมทั้งแบบสอบถามที่เป็นต้นฉบับไปมอบให้กับกรรมการผู้จัดการบริษัท ฯ ด้วยตนเอง และทำการแจกแบบสอบถามและขอรับแบบสอบถามคืน ภายในวันเดียวกัน รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 สัปดาห์ โดยได้รับแบบสอบถามคืน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.96 จากแบบสอบถามที่ได้ทำการแจกทั้งสิ้น 98 ฉบับ (เนื่องจากในวันที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ลางานจำนวน 3 คน) หรือ คิดเป็นร้อยละ 95.05 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 101 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัทฯ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การกินในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 3 แสดงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จากปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสามัคคีภายในบริษัท การขอย้ายและลาออกจากงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ โดยเพศ และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ใช้การทดสอบ

ด้วยค่าที (t-test) ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ทดสอบค่าโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน กับ ขวัญของพนักงาน โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.75 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 52.08 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 มี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.42 มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.08 และเป็นพนักงานในส่วนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 94.79

2. โดยภาพรวม ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานรายข้อของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีระดับสูงทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยมี 3 อันดับแรกที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท, ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และ บริษัทฯ ของท่านได้จัดที่พักให้แก่พนักงานที่มีความจำเป็นเกี่ยวกับที่พักอาศัย ตามลำดับ โดยในข้อที่เหลือส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลา เพื่อเพิ่มรายได้เสมอ

3. การวิเคราะห์ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่า มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ด้านความสามัคคีภายในบริษัท และ ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในเกณฑ์สูงจำนวน 6 ข้อ โดยมี 3 อันดับแรกที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านจะไม่ลาหยุดงานโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น, เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรีบทำงานทันที และ ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจทุกครั้ง ตามลำดับ โดยมีข้อที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับตามที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดที่อยากจะย้ายแผนก เนื่องจากเพื่อนร่วมงานในแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน, ท่านไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ว่าจะมีโอกาส และ ท่านคิดว่า ภายในบริษัท มีการแบ่งแยกเป็นพรรคเป็นพวก

4. ขวัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ 10 ด้าน มีความสัมพันธ์ กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

4.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ ขวัญของพนักงาน สรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์กับ ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางที่สอดคล้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากสรุปผลการศึกษาค้นคว้า จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีเพียงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ และ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางที่สอดคล้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ปัจจัยด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือที่จัดว่าไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด) ในการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ 10 ด้าน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า จำนวนสมมติฐานที่ตั้งไว้ 16 ข้อ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 ข้อ และมีสมมติฐาน 14 ข้อ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. จากสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 22) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระบบการบริหาร ของบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค ให้โอกาสต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งประเภทของงานไว้สำหรับเพศหญิงหรือเพศชาย และไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ทำให้มีขวัญในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันแม้จะมีเพศที่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาณี กลิ่นหอม (2545 : 48) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 107) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 104) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านมากกว่าเพศหญิง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากสมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า อายุที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 24) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุที่เป็นผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะ และมีความพร้อมที่จะทำงาน ดังนั้นช่วงอายุของพนักงาน จึงมิได้เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่า จะมีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับจิราภรณ์ ไทยกึ่ง (2541 : 68) ที่ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 105) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่พบว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 115) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. จากสมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 26) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะและระบบการบริหารไม่แตกต่างกัน มีสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้มีขวัญในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน แม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 123) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่าง

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชัยสิทธิ์ วุฒิพงศ์วรกิจ (สุภาณี กลิ่นหอม 2545 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพยาบาลของโรงพยาบาลตากสิน ที่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ สุภาณี กลิ่นหอม (2545 : 70) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยตอบแทนให้กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาจสูงกว่าที่ในองค์กรหรือส่วนงานอื่น และพนักงานที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาจมีแผนในการศึกษาต่อเพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จึงทำให้ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

4. จากสมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 28) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรส ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน แม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด สมรส หรือ หย่า ก็มีขวัญในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน เพราะค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทฯ ได้ตอบแทนให้กับพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ แล้ว มีความใกล้เคียงกัน และในสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน จะให้สิทธิเท่าเทียมกัน โดยไม่ได้แบ่งแยกสถานภาพ เนื่องจากมิได้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ พสุธารชาติ (สุภาณี กลิ่นหอม. 2545 : 72) ศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานด้านเทคนิคที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโทรคมนาคมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกันกับผลการวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 105) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่พบว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Lincoln และ Kalleberg (สุภาณี กลิ่นหอม. 2545 : 72) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์การในการทำงาน

5. จากสมมติฐานที่ 5 พนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 30) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระบบการบริหาร และลักษณะการปกครองของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ทำให้ถึงแม้ พนักงานจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ก็มีขวัญในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 119) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของสุภาณี กลิ่นหอม (2545 : 70) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนาน จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทำให้มีขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย

6. จากสมมติฐานที่ 6 พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน จะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนงานที่ต่างกัน จะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 31) ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะเห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานจะมีขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนการผลิต สามารถอธิบายได้ว่า การทำงานของพนักงานในส่วนสำนักงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีกว่า และมีความปลอดภัยในการทำงานมากกว่า ในส่วนการผลิต แต่อย่างไรก็ตามมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของสุริวัลย์ ลิ้มพิพัฒนกุล (2537 : 147) ที่ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียน ในเขตพื้นที่ชายแดน ที่สรุปว่า เขตพื้นที่ที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. จากสมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจของรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

8. จากสมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

9. จากสมมติฐานที่ 9 ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งผลการวิจัยเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า เพิ่มขึ้น ก็จะทำให้มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

10. จากสมมติฐานที่ 10 ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะ บริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่ใช้วัดขวัญ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร การกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน กับขวัญในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเสนอให้แก่กรรมการผู้จัดการบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริหารงานทรัพยากรบุคคล ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการที่จะธำรงรักษาบุคลากรของบริษัทให้คงอยู่กับบริษัทฯ ตลอดไป และสามารถเป็นข้อมูลและแนวทางให้แก่องค์กรอื่น ๆ ที่สนใจ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยที่สาเหตุอาจจะเกิดเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนน้อย นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานไม่ตอบคำถามตามความจริง และไม่มีความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม โดยสามารถพบได้จากการที่พนักงานตอบคำถามในแบบสอบถามในข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ ซึ่งมีความขัดแย้งกับคำถามในข้ออื่น ๆ เช่น การตอบคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ซึ่งพนักงานมีความเห็นว่า เงินเดือน หรือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท เพียงพอในการดำรงชีพอย่างสุขสบาย อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อตอบคำถามในเชิงลบ ซึ่งเมื่อได้มีการกลับข้อคำถามให้เป็นข้อความเชิงบวก พนักงานกลับมีความเห็นว่า มีรายได้เพียงพอ ไม่จำเป็นต้องทำงานนอกเวลา อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพบว่ามี ความขัดแย้งกันเอง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่พนักงานขาดความไว้วางใจผู้วิจัย กล่าวว่าการตอบแบบสอบถามดังกล่าว จะมีผลกระทบต่อนหน้าที่การงานของตนเอง ส่วนการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน กับขวัญในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและก้าวหน้า และ ด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางบวก ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าว เพื่อนำไปเป็นแนวทางบริหารงานของบริษัทฯ เพื่อที่จะส่งผลให้พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้นต่อไป เช่น ให้โอกาสกับพนักงานที่มีความสามารถ และดำเนินประเมินผลงานอย่างยุติธรรม ตลอดจนทำการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้มีความชัดเจน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงอาจเป็นจริงเฉพาะในหน่วยงานนี้เท่านั้น จึงควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน หาความสอดคล้องระหว่างงานวิจัยขององค์กรแต่ละประเภท เช่น วิสาหกิจขนาดกลางอื่น ๆ หรือ วิสาหกิจขนาดย่อม เป็นต้น

2. เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนน้อย และเป็นกลุ่มของพนักงานระดับล่าง (ระดับปฏิบัติการ) ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานไม่ตอบตามความจริง และขาดความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม จึงทำให้ผลการวิจัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดมากขึ้นเพื่อให้ผลการวิจัย สะท้อนความเป็นจริงได้ใกล้เคียงมากที่สุด

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม กับพนักงานในระดับอื่น ๆ เช่น ระดับหัวหน้างาน, ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้จัดการ เพราะพนักงานระดับหัวหน้างาน , ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือ ผู้จัดการ จะมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานวิจัยมากกว่า ซึ่งจะทำให้มีการตอบแบบสอบถามตามความจริงมากกว่า ยังสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับที่แตกต่างกันได้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกับพนักงานระดับอื่น ๆ ได้

4. เนื่องจากในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้รวบรวมด้วยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานตอบพร้อมกัน ดังนั้นเนื่องจากเมื่อพนักงานอยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก จะมีการชักถามกันและชี้แนะคำตอบให้แก่กัน ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้คลาดเคลื่อนจากความจริง วิธีการเก็บข้อมูลควรแบ่งกลุ่มในการเก็บข้อมูลให้มีขนาดเล็ก ทำการแจกและเก็บแบบสอบถามคืนในเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถอธิบายเกี่ยวกับข้อคำถามที่พนักงานไม่เข้าใจ และอธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การทำงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานตอบแบบสอบถามได้ตรงกับความจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2544). **รายงานการวิจัยสถานประกอบการ - บริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด**. กรุงเทพฯ : โครงการวิจัยพัฒนาระบบวิจัยและให้คำปรึกษาแนะนำสถานประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2542). **สาระสำคัญวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- กล้า ทองขาว. (2523). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา**. สารนิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จรัสสินี หาญกิตติชัย.(2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชัยชาญ ศรีทรง. (2529).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศักดิ์ หมั่นสระเกษ.(2538). **ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร.
- ญาตา พงศบริพัตร.(2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน. (2529). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี. (2538). **ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล : ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลพระพุทธบาท**. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ.(2540). **ขวัญและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรพันธ์ ทิศา. (2539). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในระดับมัธยมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นพดล ลิ้มสุรัตน์. (2526, 5-12 กันยายน).**จิตวิทยาในการสร้างขวัญกำลังใจ**. บิสิเนสสีก.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดพลโยธิน กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญทัน ดอกโธสง. (2520). **จิตวิทยาผู้นำและมนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- พจนมาลย์ ชมเดือน. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานองค์การทอผ้า กระทรวงกลาโหม**. ปรินูณานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- รัชณี คงเจริญ, พ.ต.ท.หญิง. (2540). **ขวัญในการปฏิบัติงานของนายตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจภูธร และโรงเรียนตำรวจนครบาล**. ปรินูณานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา สุตรสุวรรณ. (2521). **การปกครองบังคับบัญชาและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์.
- วิจิตร อวาทกุล. (2526). **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทยา.
- ศิริ ทิวะพันธุ์, พล.ต. (2528). **แนวคิดในการบริหารงานในหน่วยงาน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2544). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2544). **ความรู้เรื่อง SMEs**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร คงสกุล. (2531). **ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด**. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุนทรี ไกรชนะวัฒน์. (2536). **ขวัญในการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาณี กลิ่นหอม. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุเมธ เดียววิศเรศ. (2525). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- สุรวิทย์ ลิ้มพิพัฒนกุล. (2537). **ขวัญในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียนในเขตพื้นที่ชายแดน**. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิทย์ แสนสุข. (2544). **ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด**. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Copa, Kamala. (1984, July-October). **Job Satisfaction among the Librarians of Lucknow City**. Herald of Library Science.
- Davis, Keith and John Newstrom. (1985). **Human Behavior at Work Organizational Behavior**. 7 th edition. Singapore : McGraw-Hill.
- Dessler, Gary. (1983). **Human Behavior : Improving Performance at work**. Virginia : McGraw-Hill.
- Folkins, Larry C. (1977, 9 March). **A Study of Teacher Morale in Secondary Schools**. Dissertation Abstracts International.

Harrell, Thomas Willard. (1964). ***Industrial Phychology***. Culcutta : Oxford and IBM.

Weihrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). ***Management : A global perspective***. 10 th ed. New York : McGraw-Hill, Inc..

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลาง
ในประเทศไทย

คำชี้แจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว สภาพความเป็นจริง และ ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด คำตอบจะไม่ได้กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่าน เพราะคำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ แต่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด และต่อบริษัทฯ เอง จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุของพนักงาน

() 20 ปี หรือ ต่ำกว่า

() 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ป.ว.ช.

() อนุปริญญา หรือ ป.ว.ส.

() ปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

() ไม่เกิน 1 ปี

() 1 – 5 ปี

() 5 – 10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

6. ส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท

() ส่วนการผลิต

() ส่วนสำนักงาน

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
เห็นด้วย หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ หมายถึง ผู้ตอบตัดสินใจลงไปไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้น
ไม่เห็นด้วย หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	<u>ด้านความเพียงพอของรายได้</u> เงินเดือน หรือ ผลตอบแทนของท่านที่ได้รับ จากบริษัท เพียงพอในการดำรงชีพอย่างสุข สบาย					
2	เมื่อเทียบกับบริษัทฯ อื่นแล้ว บริษัทฯของท่าน ให้เงินเดือน หรือ ผลตอบแทน ที่ดีกว่า					
3	ท่านมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลา เพื่อ เพิ่มรายได้เสมอ					
4	<u>ด้านความพึงพอใจในการทำงาน</u> ท่านรู้สึก ว่า ท่านเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
5	ท่านจะแนะนำให้เพื่อนของท่านมาทำงานกับ บริษัทฯ นี้					
6	ในความคิดของท่าน กฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับของบริษัทฯ มีความยุติธรรม					
7	<u>ด้านความมั่นคงปลอดภัยและ ความก้าวหน้า</u> ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม					
8	บริษัทฯ ให้โอกาสกับพนักงานที่มี ความสามารถ					
9	ในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา ท่านไม่รู้สึกกังวล เกี่ยวกับงานของท่าน					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10	มีงานที่ทำท้ายความสามารถจำนวนมาก สำหรับผู้ที่ต้องการจะก้าวเป็นหัวหน้า					
11	<u>ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานภายใน บริษัท</u> ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
12	เพื่อนร่วมงานชอบให้ท่านแนะนำ เกี่ยวกับ เรื่องงานเสมอ					
13	เมื่อท่าน ต้องปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ ภายในบริษัท ท่านมักได้รับความ ร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ					
14	ท่านคิดว่าท่านถูกเอาเปรียบจากเพื่อน ร่วมงาน					
15	<u>ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการ บริหารงานของบริษัท</u> ท่านสามารถที่จะเสนอความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานต่อหัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชาได้					
16	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ ท่านได้รับมอบหมาย					
17	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆ ของ บริษัท					
18	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่าน ทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ท่านให้ข้อเสนอแนะ					
19	<u>ด้านสภาพภาพและการยอมรับนับถือ</u> ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้					
20	ท่านมักได้รับการมอบหมายให้ทำงานพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่					
21	เพื่อนร่วมงานมักเห็นด้วย กับข้อเสนอแนะ ของท่าน					
22	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยกย่อง จากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23	<u>ด้านความเชื่อมั่นและหนี้อในตัวผู้บริหาร</u> หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี และมีความยุติธรรม					
24	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มี ความเป็นผู้นำ					
25	เมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้งเกิดขึ้น หัวหน้า งาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน สามารถ แก้ปัญหาให้ยุติลงด้วยดี					
26	<u>ด้านการกิจในหน้าที่รับผิดชอบ</u> งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความเหมาะสม เมื่อ เทียบกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
27	หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน					
28	ท่านสามารถจัดสรรหรือแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
29	ท่านคิดว่าชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ มี ความเหมาะสมดีแล้ว					
30	<u>ด้านสวัสดิการ</u> บริษัท ของท่านได้จัดที่พักให้แก่พนักงานที่มี ความจำเป็นเกี่ยวกับที่พักอาศัย					
31	บริษัท ของท่านได้จัดน้ำดื่มที่สะอาด ปลอดภัย ไว้ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ					
32	ห้องน้ำในบริษัท ของท่าน จัดให้มีคนดูแล รักษาความสะอาด					
33	<u>ด้านสภาพการปฏิบัติการ</u> ท่านคิดสภาพแวดล้อมทั่วไปในบริษัทของ ท่าน มีความปลอดภัยกว่าบริษัท อื่น					
34	ในบริษัทของท่านมีแสงสว่าง เพียงพอให้ ท่านสามารถทำงานได้อย่างสบาย					
35	อากาศในบริษัทของท่านไม่ร้อนเกินไป					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ผู้ตอบตัดสินใจลงไปไม่ได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	<u>ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน</u> ท่านจะไม่ลาหยุดงานโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น					
2	เมื่อถึงเวลาทำงาน ท่านจะรีบทำงานทันที					
3	<u>ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน</u> ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความ เต็มใจทุกครั้ง					
4	ถึงแม้จะไม่ได้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านจะ พยายามทำงานอย่างเต็มที่					
5	ท่านจะไม่หลีกเลี่ยงงาน ถึงแม้ว่าจะมีโอกาส					
6	<u>ความสามัคคีภายในบริษัท</u> เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อน ร่วมงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
7	ท่านคิดว่า ภายในบริษัทฯ มีการแบ่งแยกเป็น พรรคเป็นพวก					
8	<u>การขอย้ายและลาออกจากงาน</u> ท่านไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ว่าจะมี โอกาส					
9	ท่านคิดที่อยากจะย้ายแผนก เนื่องจากเพื่อน ร่วมงานในแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ใน ปัจจุบัน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย นางสาวณัฐยา จิตราพิเนตร

เกิดวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2511

สถานที่เกิด จ.นครปฐม

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 946 ซอยวัดไผ่เงิน ถนนจันทน์ แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม
กรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ในการทำงาน

พ.ศ. 2531-2541

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2541-2543

บริษัทเงินทุนรัตนทุน จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2544-2545

นักวิจัย สังกัด สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ปัจจุบัน

เจ้าของกิจการร้านค้าส่งเสื้อผ้าสำเร็จรูปในตลาดโบ้เบ้

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533-2535

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

(ปริญญาตรีสาขาการเงิน-การธนาคาร)

พ.ศ. 2543-2545

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

(ปริญญาโทสาขา การจัดการ)