

๕๕๓.๓๑๑

๕๕๓.๓๑๑

๕.๕

ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ปริญญานิพนธ์

ของ

นิรันดร์ เลื้อทวิทวี

๒๐๑๕.๒๕๕

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม ๒๕๓๙

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕-๕๕๓๑๑

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานินพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภักท)

.....กรรมการ
(ผศ.มยุรี กุลแพทย์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภักท)

.....กรรมการ
(ผศ.มยุรี กุลแพทย์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ.ประพนธ์ คำฉิม)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานินพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริยา พูลสุวรรณ)

วันที่...10...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. 2539

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล.....	35
สมมติฐานการวิจัย.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
เกณฑ์การให้คะแนน.....	45
การหาคุณภาพของเครื่องมือผลการปฏิบัติงาน.....	46
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	61
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	61
สมมติฐานของการวิจัย.....	62
วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ข การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	96
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดงมิติของงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็นเหตุการณ์ เรื่อง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามการแบ่งของ Lock(1976).....	26
2 จำนวนช่องทางบวกและลบของตัวแปรที่ศึกษา.....	46
3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	50
4 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	50
5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรต่าง ๆ.....	51
6 เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	52
7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	53
8 เปรียบเทียบความวิตกกังวลของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	53
9 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง พนักงานประเมินตนเอง.....	54
10 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ผู้บังคับบัญชาประเมิน.....	54
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์ กับผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานประเมินตนเอง.....	56
12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์ กับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน.....	57
13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปรเพื่อ ทำนายการปฏิบัติงาน โดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง.....	58
14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปร เพื่อทำนายการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน.....	59
15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปรเพื่อ พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	60
16 แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน โดยการ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความแต่ละข้อ กับข้อความอื่นๆ ทั้งหมด.....	94

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตราภักดิ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มยุรี กุลแพทย์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นอย่างสูงที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณิต เค้าฉิม กรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนว ความคิด ตลอดจนคำแนะนำต่างๆ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบ สอบถาม ตลอดจนผู้บังคับบัญชาที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จนกระทั่งการดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยเสร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่ เป็นกำลังใจมา โดยตลอดเป็นพลังสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายสุดนี้ ขอน้อมระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อและคุณแม่ ที่ได้อบรมเลี้ยงดู สั่งเสริมและให้ กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

นรินทร์ เอื้อทวีทรัพย์

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคแห่งอุตสาหกรรมเช่นปัจจุบันนี้ การทำงานในองค์การที่มีปริมาณและพนักงานในองค์การมาก ต้องอาศัยการทำงานที่มีจุดหมายร่วมกัน นั่นคือการใช้กฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ เพื่อทำให้งานต่างๆ บรรลุจุดหมาย ส่วนพนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์การแต่ละคนย่อมต้องมีความต้องการติดตัวมาด้วย เมื่อพนักงานเข้ามารับหน้าที่ที่หวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพอใจ และทำงานอยู่ต่อไปตราบเท่าที่เขายังมีความพอใจ สำหรับองค์กรเองก็มีความต้องการเช่นเดียวกัน โดยแสดงออกมาเป็นนโยบาย เป้าหมาย ระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล

ในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกระดับมีความสำคัญต่อผลผลิต ซึ่งได้แก่ สินค้าและบริการ การจำหน่ายและการขายบริการ อันเป็นผลกำไรหรือผลประโยชน์ที่จะทำให้ธุรกิจนั้น มีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง จะดำเนินการอย่างไรที่จะให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การใช้จิตวิทยาจูงใจให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ จะอำนวยความสะดวกให้องค์การเจริญก้าวหน้าได้ (กึ่งวล เทียนกันต์เทศน์. 2536: 408)

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลอาชีพต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา (อัญชลี แจ่มเจริญ. 2530: 30) ปรากฏว่างานที่มีความมั่นคงแน่นอน มาเป็นอันดับหนึ่ง ชั่วโมงการทำงานน้อยหรือง่ายกลับกลายเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสำคัญมากนัก คนงานต้องการความรับผิดชอบ บรรารณที่ทำงานสุจริต ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีโอกาสแสดงความสามารถ ได้รับความเจริญก้าวหน้าพอสมควร สิ่งเหล่านี้ทำให้คนอยากทำงาน ดังนั้นการจะยั่วให้คนทำงานนั้น จะต้องไม่นึกเฉพาะแต่ปัญหาเรื่องเงินแต่เพียงอย่างเดียว ต้องดูความต้องการอย่างอื่นของพนักงานประกอบด้วย

ในเรื่องการทำงาน ต้องระลึกถึงคุณภาพของงานที่ทำเป็นสำคัญ การทำงานด้วยความขยัน หมั่นเพียร และใช้สติปัญญาเป็นเครื่องนำทาง งานจะมีคุณภาพดี การทำงานที่ทำด้วยใจรักงานที่ทำอยู่ จะก่อให้เกิดความพอใจ และทำให้รู้สึกว่างานช่วยให้ชีวิตก้าวหน้าจึงทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีความพากเพียร การที่คนทำงานมีจุดหมายการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีความรู้ระดับเดียวกัน

มีสติปัญญาเท่าเทียมกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกัน ทำให้ผลการทำงานแตกต่างกันไปด้วย

คนบางคนทำงานเพราะชอบงานที่ทำอยู่ การได้ทำงานเป็นความสุขจึงเรียกได้ว่ามีแรงจูงใจที่จะทำงานมาจากภายในตัวเองเป็นแรงจูงใจภายใน(Intrinsic Motivation) คนเรามีแรงจูงใจภายในที่จะทำกิจกรรม เพื่อที่จะทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าคุณสมบัติและความสามารถและตนเองเป็นผู้ที่ลิขิตชีวิตของตัวเอง เมื่อไรที่สามารถทำงานจนสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจาก ทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของตัวงานโดยตรงและสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล แรงจูงใจจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานก็คือแรงจูงใจในการทำงาน(Motivation at Work) การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวของพนักงานเอง ก็จะมีผลต่อการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย(ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2532:105) การที่พนักงานมีความสนใจในการทำงาน ก็มีความพยายามทำให้เกิดผลการทำงานที่ดี องค์การกับบรรลุเป้าหมาย ทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่พนักงานได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานของตนเอง จะทำให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นอีก

สำหรับปัจจัยที่กำหนดความพอใจ หรือไม่พอใจในงานของบุคคล จะประกอบด้วย ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจของหัวหน้างาน องค์การและฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน ในสถานประกอบการต่างชนิดกัน บุคคลอาจให้ความสำคัญของปัจจัยบางอย่างแตกต่างกันตามเพศ วัย วุฒิ และอื่นๆ (อัชลี แจ่มเจริญ. 2530:30)

เฮิร์ซเบิร์ก(สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2530; อ้างอิงมาจาก Herzberg n.d.) กล่าวว่า เงินเป็นปัจจัยอนามัย เงินไม่ใช่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรเปลี่ยนแนวความคิดใหม่ ควรจะใช้ปัจจัยจูงใจเช่น ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ความสำเร็จของงานที่ทำ ฯลฯ ดังนั้นการให้เงินเดือนสูง รายได้ประจำตำแหน่งมาก ไม่ได้เป็นการประกันว่าคนจะทำงานด้วยความพึงพอใจต่องาน เพียงแต่เป็นการทำให้ความไม่พึงพอใจต่องานลดลงไปเท่านั้น และได้เสนอให้พิจารณาแรงจูงใจที่เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้น สิ่งเหล่านั้นได้แก่ การมีอำนาจในตนเองเฉพาะในงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ การได้เห็นผลสำเร็จของงานที่ตนเองทำ ความเจริญงอกงามของตนเอง

แรงจูงใจแบบนี้ เฮิร์ชเบิร์กเชื่อว่า จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกหรือรันท มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจดี สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.2532:126)

กิลเมอร์ และคนอื่นๆ(Gilmer and orthers.1966:172) ได้ให้แนวคิดที่ว่า สิ่งที่จะเพิ่มระดับความวิตกกังวลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน คือ จำนวนบุคลากรที่ไม่เหมาะสมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานที่ไม่พร้อมไม่ครบถ้วน แต่ถ้าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม มีความพร้อมครบถ้วนวางไว้เป็นระเบียบ จะช่วยลดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ สำหรับสิ่งที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ได้แก่ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ การบริหารงานในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในวิชาชีพบราวน์และโมเกอร์ก(Brown and Moberg.1980)กล่าวว่าเมื่อบุคคลเกิดความวิตกกังวล สภาวะของร่างกายและจิตใจ จะขาดความสมดุลย์และเกิดผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานคือทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย มีอารมณ์อ่อนไหว ขวัญในการทำงานต่ำ และถ้าเกิดความวิตกกังวลเป็นเวลานาน จะเกิดการเบื่อหน่ายในการทำงาน มีความสนใจและเอาใจใส่ต่องานน้อยลง

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และการเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น โดยสิ่งแวดล้อมในองค์การได้แก่ พฤติกรรมต่างๆ ของผู้ร่วมงานผู้บริหาร ซึ่งเป็นผลมาจากโครงสร้างและกระบวนการภายในองค์การ และมักจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษาของวิลเลียม(Williams.1993:367) พบว่าเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะทำให้การปฏิบัติงานต่างกัน

✱ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจากเป็นการทำงานที่ต้องประสบกับสภาวะความเร่งรีบเพื่อให้ทันกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลกธุรกิจ ซึ่งนโยบายของบริษัทต่างๆ ย่อมจะต้องให้ผลงานของบริษัทเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและประสบความสำเร็จ อันนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์การ โดยศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้

โดยยึดถือผลของการทำงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ในการวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการประเมินผล โดยให้พนักงานได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตวิทยาได้แก่แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิง
3. เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายผลการปฏิบัติงานของตัวแปร เพศ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
2. ทำให้ทราบว่า เพศชายและหญิงจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดโครงสร้าง และวางนโยบายในการทำงาน นอกจากนั้นยังทราบความแตกต่างของเพศในเรื่องแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ถึงผลการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการสร้างความสำเร็จของงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะพนักงานบัญชีที่ทำงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศชาย 102 คน เพศหญิง 98 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร มีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

- 3.1.1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 3.1.2.ความพึงพอใจในงาน
- 3.1.3.ความวิตกกังวล
- 3.1.4.ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

3.2.1.ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ แบ่งเป็น

- 3.2.1.1.เพศชาย
- 3.2.1.2.เพศหญิง

3.2.2.ตัวแปรตาม ได้แก่

- 3.2.2.1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 3.2.2.2.ความพึงพอใจในงาน
- 3.2.2.3.ความวิตกกังวล
- 3.2.2.4.ผลการปฏิบัติงาน

3.3 การศึกษาอำนาจการทำงาน มี ตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

3.3.1.ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรทำนาย ได้แก่ เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล

3.2.2.ตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการประเมินการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน ว่าพนักงานมีความสามารถและประสบความสำเร็จในงานมากน้อยเพียงใด โดยวัดจากการตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 อันดับ โดยผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 งานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจหมายถึง การตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดการเกี่ยวกับระบบระเบียบการทำงานในหน่วยงาน

โดยการวางแผน การจัดระบบงาน การควบคุม และการจัดการต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน

1.2 งานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ หมายถึงงานที่พนักงานต้องมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการในขณะปฏิบัติงาน การติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงาน และแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อรวบรวมและรายงานให้หน่วยงานทราบ การให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็นแก่ผู้ร่วมงาน รวมถึงการให้ความรู้ การจูงใจและเป็นตัวแบบที่ดีแก่พนักงานที่เข้ามาเริ่มงานใหม่

1.3 งานที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพยายามส่วนบุคคลในเรื่องของความก้าวหน้า ความต้องการที่จะปรับปรุง และการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สอดคล้องและตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ๆ มีทัศนคติที่ดีต่องาน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพนักงานประเมินตนเอง และโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติของผู้ตอบเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กล่าวคือเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบได้ตอบโดยประเมินค่าสิ่งที่ถามตามความเห็น แล้วเลือกตอบตามค่าที่ประเมินได้ลงในช่องที่ผู้สร้างกำหนด ซึ่งลักษณะของการประมาณค่าที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในครั้งนี้เป็นแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการแบ่งระดับจากมากไปหาน้อย การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ จริงที่สุด จริงมาก มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง จริงน้อยและไม่จริงเลย

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการมีอิสระในการทำงานและการแสดงออก ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน มุ่งมั่นที่จะทำให้ออกได้ดี มีความสบายใจเมื่อพบกับความสำเร็จและวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นและสนุกสนานกับงานที่ทำ มีความมานะอดทน สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น วัดได้จากแบบสอบถามของรู้ง์ โสไฟล์ สิทธิเวชย์ (2534:118-125) ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือ มีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้ องค์ประกอบที่ใช้วัดในการศึกษาครั้งนี้ วัดได้จากแบบสอบถามของนิตยา รัตนพิชิต(2533:116-124) ได้แก่

4.1 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึงการมีโอกาสมิ่โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายวางแผนและดำเนินงานภายในหน่วยงานได้ใช้ทักษะ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงาน และมีอิสระเป็นตัวของตัวเองในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

4.2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง กระบวนการที่ส่งข่าวสารระหว่าง บุคลากรภายในหน่วยงาน โดยผ่านสื่อหรือขั้นตอนที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว มีข้อมูลที่ดีในการส่งเสริมทักษะและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจอันดี และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งในด้าน การงานและส่วนตัว การช่วยเหลือสนับสนุน เกื้อกูลกัน การปรึกษาหารือ และบรรยากาศที่เป็นมิตร

4.4 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิด ความคล่องตัวและมีความสะดวกสบาย

4.5 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ทั้งทาง ด้านบริหารและวิชาการ รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยอาจจะได้ วุฒิเพิ่มหรือไม่ก็ตาม

5. ความวิตกกังวล หมายถึง สภาพอารมณ์ซึ่งบุคคลรู้สึกไม่สบายใจ ดึงเครียด ขาดความมั่นคงปลอดภัยหรือเกิดความกลัว เมื่อบุคคลถูกเร้าให้เกิดความรู้สึกหรืออยู่ในสภาพ อารมณ์ดังกล่าว บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ห่มหมอง เศร้าซึม เคร่งเครียด หงุดหงิด อารมณ์เสียได้ง่าย กังวลใจ หวาดระแวง คิดฟุ้งซ่าน ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดความกดดันทั้ง ต่อร่างกายและจิตใจ(วัดจากแบบสอบถามของประชิด ศรีพันธุ์.2532) ความวิตกกังวลในขั้น ศึกษาหัวข้อต่อไป

5.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง งานที่ปฏิบัตินั้นต้องเกี่ยวข้องกับคนซึ่งมีความต้อง

การที่ซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสูง ต้องตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ต้องทำงานให้มีคุณภาพ

5.2 การบริหารงานในหน่วยงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในนโยบายและบทบาทหน้าที่ มีการสื่อสารและการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ดี บุคลากรขาดโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชา ไม่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

5.3 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

5.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ การมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากเกินไป

5.5 ความก้าวหน้าในสายงาน หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและขาดการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานบริษัท หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับ ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 200 คน ซึ่งมีเวลาปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่เป็นหัวหน้างานของพนักงานบัญชี ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 90 คน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.ลักษณะงานของพนักงานที่จะศึกษา
- 3.งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับเพศ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 5.งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 6.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 7.งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงาน
- 8.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความวิตกกังวล
- 9.งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับความวิตกกังวล

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลเป็นกระบวนการสำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพการทำงานที่ดีขึ้น โดยพิจารณาคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านเจตคติหรือทัศนคติ ในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน เพื่อทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีสภาพอย่างไร การดำเนินงานขององค์กรเป็นเช่นไร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของหน่วยงาน และพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ความหมายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วิฑูรย์ ลิ้มะโชคดี(2537:264) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า เป็นการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในแง่ของผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้นั่นเอง ภายใต้การสังเกต จดบันทึก การแปลผลบนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานเดียวกันโดยผู้บังคับบัญชา มีเกณฑ์ที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ก่อให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคล เพื่อให้มีมาตรฐานการทำงานตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของบวร ประพฤตติ(2520:95)

ที่ระบุว่า การประเมินผลเป็นวิธีการที่ใช้ในหน่วยงานเพื่อดูความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน ในองค์การ โดยเปรียบเทียบผลงานมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่างๆ จะมุ่ง ประเมินในด้านทัศนคติ ความรู้ พฤติกรรมและผลงาน

บุญญ์ สาธิต (2517:425) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากร จะเป็นการประเมินสมรรถภาพของ บุคลากรไปในตัวด้วย การประเมินดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคลากร บุคลากรทุกคนจะมีผู้ที่อยู่เหนือตน เป็นผู้ประเมินผลงานของตนทุกคน

อรุณ รัชชธรรม (2531:675) กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การวัดผลงานหรือดีหรือประเมินงานของบุคคล เพื่อจะได้ทราบความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การงานของบุคคลนั่นเอง อาจกล่าวได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือวิธีการประเมินผล เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของ ผู้เป็นหัวหน้างาน ทั้งนี้โดยถือหลักว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ไปปฏิบัติ แล้ว ย่อมจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าดีหรือไม่เพียงใด

สวัสดิ์ สุนทรวิช (2517:154) ระบุว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อการ พัฒนาบุคคลทางด้านทักษะและคุณลักษณะ ที่จำเป็นต่องาน เพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ของบุคคลากรนั้นๆ และยังสามารณำมาตรวจสอบประสิทธิผล ของการทำงานได้อีกด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2516:216) ที่ระบุว่า การประเมินผลการปฏิบัติ งานของบุคคลากร เป็นเครื่องจูงใจให้บุคคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของหน่วยงาน

จากความหมายของการประเมินผล จะเห็นได้ว่าเป็นการประเมินผลการทำงานของ พนักงานตามหน้าที่ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การและการประเมินผลการปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน จะเป็นประเภทของการประเมินผลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นส่วนใหญ่

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Performance Evaluation) จึงเป็นเครื่องมือ หรือกลไกที่จะใช้วัดหาความสำเร็จของงานหรือหาเหตุผลของการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ของแผนงานหรือโครงการว่ามีหรือไม่ และถ้าจะให้บรรลุวัตถุประสงค์จะต้องทำอย่างไร การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคล มีหลักเกณฑ์ที่ควรยึดถือ 4 ประการคือ

1. คุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นประเมิน ซึ่งการประเมินนี้ควรมีหลักในการยึดและ การประเมินผลจากกลุ่มบุคคล ทั้งนี้ก็เพราะหัวหน้างานมีอัตราติดต่อผู้นประเมิน ก็จะได้ผลออกมา เป็นลบ และควรมีการกลั่นกรองกันหลายขั้นตอน

2. มาตรฐานของการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนิยมใช้ความรู้ ความชำนาญงาน ประสบการณ์และผลงานที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานว่า ผู้ถูกประเมินอยู่ในระดับใด

3. สมรรถภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพของงาน ความสม่ำเสมอในการทำงาน การร่วมมือกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน สมรรถภาพในการทำงานของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน คนที่มีสมรรถภาพสูง เพราะเป็นคนที่สนใจในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

4. ความยุติธรรมในการประเมิน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำในลักษณะใดก็ตาม สิ่งที่ควรคำนึงถึงมากที่สุดคือวิธีการนั้นให้ความยุติธรรมกับผู้ประเมิน ความยุติธรรมของผู้ประเมินจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ถูกประเมิน โดยผู้ประเมินควรพยายามตัดความสัมพันธ์ส่วนตัวความขัดแย้งในทางส่วนตัว แยกเรื่องงานออกจากเรื่องส่วนตัวก็จะเป็นการประเมินอย่างถูกหลักเกณฑ์ได้

การศึกษาถึงผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ก็เพื่อจะได้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จของงาน ผลที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. เจตคติของผู้ปฏิบัติงาน หากบุคคลส่วนมากสนใจและจริงจัง รวมทั้งเข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติไม่ดีต่อการประเมินผล การปฏิบัติงานก็จะเกิดการเสียขวัญและกำลังใจทำให้ผลผลิตลดลงหรือการลาออก การขาดงานเพิ่มขึ้น

2. วิธีการที่ใช้ในการประเมินผล แบบประเมินผลควรได้รับความเห็นชอบจากผู้เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นแบบประเมินผลนั้นก็ไม่มีผล เพราะจะเกิดการวิพากษ์วิจารณ์และก่อให้เกิดอคติกับการประเมินผล นอกจากนี้หัวหน้าหน่วยงานควรมีความรู้ในการใช้เทคนิค วิธีการและการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการประเมิน

3. กลุ่มบุคคลในหน่วยงาน การประเมินผลต้องทำความเข้าใจความตกลงกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทุกฝ่ายเห็นชอบในการประเมินผลแล้วยังต้องเข้าใจนโยบายและถือปฏิบัติด้วย เพื่อจะได้ปฏิบัติในแนวเดียวกันและป้องกันการเปรียบเทียบและวิพากษ์วิจารณ์แนวปฏิบัติระหว่างผู้ถูกปฏิบัติและหน่วยงาน

4. หัวหน้างาน จะได้พิจารณาการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและให้ความยุติธรรมกับทุกฝ่าย เพื่อเป็นการเสริมกำลังใจแทนการทำให้เสียขวัญ มิฉะนั้นจะเกิดความขัดแย้งในองค์การ

ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรจะใช้การพิจารณาในด้านอื่นๆ ประกอบ ด้วย เพราะการทำงานนั้นประกอบด้วยตัวแปรด้านอื่นๆ อีกหลายตัวแปร ดังที่สมพงษ์ เกษมสิน (2516:219) กล่าวว่าวิธีประเมินผลการทำงานของบุคลากรสามารถทำได้หลายรูปแบบ การประเมินแต่ละรูปแบบจะมีลักษณะเฉพาะของรูปแบบนั้นๆ วิธีการที่สามารถนำมาใช้มีดังนี้

1. การบันทึกพฤติกรรมนาพฤติกรรมอย่างมีวัตถุประสงค์ในแบบฟอร์มหรือกระดาษเปล่า การบันทึก เหล่านี้จะประกอบด้วยผู้ถูกสังเกต ใครเป็นผู้สังเกต สังเกตเมื่อไรที่ไหน การพรรณนาจะต้องบันทึก ข้อมูลพื้นฐานตามความเป็นจริงเท่านั้น ผู้บันทึกจะต้องใช้เวลาในการสังเกตพอสมควร เพื่อ สังเกตพฤติกรรมได้ชัดเจน จึงควรมีเวลาบ่งชี้ในการสังเกตไว้ด้วย

2. แบบตรวจรายการ(Check List) เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินใช้ประเมินกลุ่มลักษณะงานหรือ กลุ่มพฤติกรรมต่างๆ ว่าผู้ถูกประเมินมีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร วิธีนี้มีประโยชน์มากเพราะใช้ ได้อย่างกว้างขวาง เช่น การประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทักษะทางวิชาชีพ ฯลฯ

3. แบบเครื่องวัด(Rating Scale) เป็นวิธีการที่สามารถบอกให้เราทราบได้ว่า พฤติกรรมนี้จะบอกพฤติกรรมต่อเนื่องที่สามารถบ่งชี้ว่าการปฏิบัติอยู่จุดใด ซึ่งอาจจะระบุคุณภาพหรือ ปริมาณได้

4. แบบการจัดลำดับ(Ranking) การจัดอันดับการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบการปฏิบัติ งานเป็นคู่ๆ แล้วประเมินตัดสินว่าแต่ละคู่ไหน ใครเป็นผู้มีความสามารถเหนือกว่า นำผลการ ตัดสินมาเรียงคะแนนในลักษณะช่วยให้มองเห็นผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจนขึ้น แต่การประเมินผลใน ลักษณะนี้ไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในกลุ่มที่บุคลากรจำนวนมาก

5. การประเมินโดยอาศัยแนวความคิดในการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์(Management by Objective หรือ MBO)วิธีนี้จะเน้นการทำงานโดยบรรลุวัตถุประสงค์โดยเน้นสัมฤทธิ์ผลของ แต่ละบุคคล และทำการวัดผลการทำงานในแง่ของผลที่ได้รับโดยตรง โดยขั้นแรกจะต้องทบทวน จุดประสงค์ของงานที่ต้องมอบหมายและกลุ่มคนที่จะปฏิบัติ โดยทำการวิเคราะห์ให้ทราบว่า เขาจะ ต้องทำอะไรบ้างและจะทำอย่างไร ซึ่งจะต้องพรรณนาได้อย่างชัดเจน โดยมีรายการความ รับผิดชอบทั้งหมดของแต่ละคน ซึ่งความรับผิดชอบนี้จะมุ่งที่คุณภาพของงานเป็นสำคัญ ความรับผิดชอบ หลักนั้นจะต้องสามารถบ่งชี้และพิจารณาระดับความสำเร็จตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากทำรายการ ความรับผิดชอบแล้ว ผู้ประเมินจะต้องวางแผนงานในการปฏิบัติ เพื่อสามารถดำเนินงาน ตามความสำคัญของวัตถุประสงค์ และในขณะที่ดำเนินงานอยู่นั้น ผู้ประเมินจะต้องคอยทบทวน ความก้าวหน้าของงานตามแผนเป็นระยะๆ พร้อมทั้งปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี

สิ่งที่จะประเมินแบ่งออกเป็น คุณลักษณะและลักษณะนิสัยของบุคคลและผลงาน สำหรับบุคคลากรที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการ จำเป็นต้องประเมินโดยเน้นที่ผลงานมากกว่าลักษณะส่วนตัวของบุคคล

ลักษณะงานของพนักงานที่จะศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะงานของพนักงานที่จะศึกษา จะประกอบไปด้วยลักษณะงานดังนี้

1. ตรวจเอกสารการบันทึกการซื้อสินค้าในแต่ละวัน
2. ตรวจสอบรายละเอียดใบกำกับสินค้าเช่นราคาขาย จำนวนสินค้า ภาษี เงื่อนไขการชำระเงิน
3. ตรวจสอบจำนวนสินค้าใน stock กับยอดการสั่งซื้อในแต่ละวัน โดยตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบยอดการโอนสินค้าเข้า-ออก จากคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับเอกสารที่บันทึก
5. ตรวจสอบสาเหตุเมื่อพบว่าเกิดผลต่าง โดยหาเอกสารประกอบการแก้ไข
6. ติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในบริษัท เกี่ยวกับข้อมูลหรือเอกสารที่ไม่ชัดเจน หรือขอข้อมูลประกอบเพิ่มเติม
7. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีให้ครบถ้วน
8. จัดทำรายละเอียดในทะเบียนคุมยอดเจ้าหนี้และการตัดเจ้าหนี้ให้ถูกต้องตรงกันเสมอ
9. สรุปตัวเลขการสั่งซื้อ ยอดขาย การโอนสินค้าเข้า-ออก ในแต่ละเดือน ถ้าพบผลต่างให้หาเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานในการแก้ไขตัวเลขให้ตรงตามความเป็นจริง
10. ตรวจสอบเอกสารการจ่ายเงินและจัดทำใบสำคัญจ่าย เพื่อส่งต่อไปฝ่ายการเงินต่อไป
11. จัดทำและบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับใบสำคัญจ่ายในทะเบียน
12. จัดเก็บเอกสาร ที่ประทับตราจ่ายแล้ว เข้าบัญชีเจ้าหนี้รายตัว

จากลักษณะงานของพนักงานบัญชีดังกล่าวข้างต้น มีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะในการปฏิบัติงานคือการจัดการเกี่ยวกับตัวเลขที่เกิดผลต่าง เพื่อสรุปเป็นรายงานในแต่ละเดือน พนักงานบัญชีต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงานเกี่ยวกับเอกสารที่ประกอบรายงานที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน และยังต้องปรับปรุงตัวเองในด้านการศึกษา ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ เป็นต้น

งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับเพศ

ในงานวิจัยของชินวรณ์ บุญเกียรติ (ผอบเธียร์ วงศ์ภักดี, 2537:38) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานในกลุ่มครู และผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 735 คน พบว่าผู้บริหารและครูที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาของวิลเลียม (ผอบเธียร์ วงศ์ภักดี, 2537:38; อ้างอิงมาจาก William. 1993:673-674) โดยศึกษาในกลุ่มผู้บริหาร 107 คน ลูกจ้าง 229 คน รวม 336 คน พบว่าเพศต่างกันจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันและบัคเคียร์ (Buccieri. 1992:114) ได้ศึกษากลุ่มพนักงานบริษัทจำนวน 641 คน พบว่าตัวแปรร่วมกับตัวแปรอื่นได้แก่การศึกษา จะช่วยทำนายการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และพบว่าเพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และการศึกษาของศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532:2) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าครูเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานกับเพศ เนื่องจากตัวแปรด้านเพศ อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามลักษณะหรือประเภทของงาน และคาดหวังว่าเพศ น่าจะเป็นตัวแปรทำนายผลการปฏิบัติงานได้

✓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องการปฏิบัติงานและทำงานด้วยความเต็มใจ (ธงชัย สันติวงศ์:54-55) ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้บุคคลต้องปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นและควรจะมีขึ้นในองค์การต่างๆ เป็นอย่างยิ่งอันเป็นปัจจัยนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคคลในที่สุด

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

ฮิลการ์ด (วุฒิชัย จำนวนค์, 2522:28; อ้างอิงมาจาก Hilgard n.d.) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันยอดเยี่ยม แอทคินสัน (ภิญโญ สาร, 2517:35; อ้างอิงมาจาก Atkinson n.d.) ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของคนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อกระทำการจนประสบผลสำเร็จหรือไม่เป็นที่พอใจเมื่อกระทำการไม่ประสบผลสำเร็จ

เชคคอร์ทและแบ็คแมน (เสนอ ตีพิมพ์. 2516:42; อ้างอิงมาจาก Second and Backman n.d.) กล่าวว่า ถ้ามีการท้าทายเกี่ยวกับมาตรฐานของความประพฤติ แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกัน บุคคลที่ตั้งมาตรฐานสำหรับตนเองสูง จะพยายามอย่างมากเพื่อไปให้ถึงมาตรฐาน ส่วนบุคคลที่ไม่ได้ตั้งมาตรฐานสำหรับตนเองก็มีความพยายามน้อย และมีความรู้สึกเฉยๆ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของบุคคลสองพวกนี้จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน

โรเบิร์ต ไวท์ (สมยศ นาวิก. 2521:42; อ้างอิงจาก Robert White n.d.) เป็นนักทฤษฎีเจ้าของแนวความคิดใหม่ที่ก้าวไปไกลยิ่งกว่าเดิม กล่าวคือเขามีได้ปฏิเสธความคิดเกี่ยวกับเรื่องแรงขับโดยกำเนิด แต่เขาได้เสนอความคิดใหม่เอี่ยมซึ่งกำลังเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางดังนี้คือ คนเรามีแรงขับโดยกำเนิดอย่างหนึ่งซึ่งเขาให้ชื่อว่า แรงขับในด้านผลสัมฤทธิ์ (Effectance) ซึ่งหมายถึงความปรารถนาที่จะได้รับผลจากสิ่งแวดล้อม เขาเชื่อว่าแรงขับในด้านผลสัมฤทธิ์นี้เป็นคุณสมบัติโดยกำเนิดที่คนเรามาติดตัวมาตั้งแต่เกิด และเป็นตัวจูงใจให้คนเราแสดงพลังความสามารถในการจัดการกับสิ่งแวดล้อม ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่เรารับรอง เรามีความเห็นว่าการที่คนเรามีความมานะ บากบั่นและดิ้นรนต่อสู้ เพื่อผลสำเร็จนานาประการในชีวิต มิใช่เป็นเพียงวิธีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการในเบื้องต้น เช่น ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศเท่านั้น แต่เป็นเพราะแรงขับโดยกำเนิด กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเราเกิดความปรารถนาที่จะได้สัมฤทธิ์ผลในสิ่งแวดล้อมที่เราอยู่นี้เอง โรเบิร์ต ไวท์ เป็นนักทฤษฎีในกลุ่มที่เชื่อว่าในโลกแห่งความจริงนี้ แรงขับเบื้องต้นในด้านความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ หากได้สำคัญเท่ากับแรงขับในด้านความต้องการผลสัมฤทธิ์ไม่ และแรงขับในด้านนี้เอง ที่เป็นพลังผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมากมายในชีวิตมนุษย์ ทำให้คนเรากระตือรือร้นแสดงความสามารถคิดค้น ควบคุมสิ่งแวดล้อม สร้างผลิตผลและจัดการหาทางไปสู่ความสำเร็จได้

แมคเคลแลนด์ (ธงชัย สันติวงศ์. 2519:59; อ้างอิงจาก McClelland n.d.) ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึงปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลใจเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว จากคำจำกัดความนี้ บุคคลที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูง ย่อมมีสิ่งผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นมีความมานะพยายาม มีความอดทนเพื่อเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้และพยายามทำสิ่งต่างๆ ด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม จากการศึกษาค้นคว้าของแมคเคลแลนด์ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เขาต้องการศึกษาว่าผู้ที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ มีพฤติกรรมที่แตกต่าง

ต่างกันอย่างไร จากข้อคิดเห็นของนักเศรษฐกิจและนักสังคมวิทยาที่ว่าบุคคลที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจได้แก่นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการ เพราะเป็นผู้ที่ทำให้กำลังการผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นแมคเคิลแลนด์ จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะของนักธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ เพื่อดูว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลทำให้เกิดความต้องการดั่งนักธุรกิจหรือไม่ ซึ่งทำให้เขาได้พบข้อเท็จจริง ที่ระบุว่าพฤติกรรมเสี่ยงนักธุรกิจหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ คือ

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถโดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตา จะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่ายๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควร เพราะมีความมั่นใจความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้น จะนำความพอใจมาสู่ตน ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ มักจะหลบเลี่ยงงานที่ต้องเสี่ยงเพราะกลัวความล้มเหลวหรือมีเจตนาที่จะยอมเสี่ยงจนเกินเหตุผล ทั้งๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จโดยเชื่อถ้อยในโชคชะตาว่าจะเข้าข้างตน

2. ชัยชนะแข็งแกร่ง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลกๆ ใหม่ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันขันแข็งในทุกกรณีไป แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือช่วยความสามารถของตนและทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้ว ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่ใช่ขยันขันแข็งในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมองและเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถที่จะค้นหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะพยายามจะทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำ ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Results of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนั้นผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูง ยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีก เมื่อทราบแน่ชัดว่าผลการกระทำของตนเองเป็นอย่างไร

5. มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นผลการดำเนินงานที่ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่แมคเคลแลนด์เห็นว่าควรมี แต่ยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ไม่เพียงพอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) ได้เน้นถึงแรงจูงใจทางสังคม 3 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) คือความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว

1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) หมายถึงความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

1.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึงความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าผู้อื่นในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจเพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง จะเป็นผู้ที่มีความพยายามควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

แมคเคลแลนด์ เน้นในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่นๆ เพราะเขาเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสำคัญมากที่สุดในการความสำเร็จของคนเรา

2. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเมอร์เรย์ (จูญ ทองถาวร. 2530:64; อ้างอิงมาจาก Murry. 1938) เมอร์เรย์ เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้รวบรวมความต้องการทางจิตของมนุษย์ไว้ 28 ชนิด และในจำนวนนี้มีความต้องการเอาชนะและประสบผลสำเร็จ (Need for Achievement) รวมอยู่ด้วย เขากล่าวถึงความต้องการผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นความต้องการทางจิตที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการ มีความสามารถ มีพลังจิต (Will Power) ที่จะเอาชนะอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ยากให้ประสบความสำเร็จ

3. ทฤษฎีของกิลฟอร์ด (Guilford. 1968:39) กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าประกอบด้วย

1. ความทะเยอทะยานทั่วๆ ไป คือปรารถนาที่จะทำกิจการนั้นให้สำเร็จ
2. มีความเพียรพยายาม ได้แก่งานให้เป็นผลสำเร็จ
3. มีความอดทนเต็มใจ ที่จะลำบากแม้จะยากเพียงใดก็ตาม

4. ทฤษฎีแอคคินสัน (ทฤษฎี สาธ. 2517:51; อ้างอิงมาจาก Atkinson. 1966) ได้อธิบายว่าเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อกระทำจนสำเร็จ หรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จก็ได้และเขายังกล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ 3 ประเด็น คือ

1. แรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Motive to Achieve Success) บุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจที่จะไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ถ้าเขาประสบความสำเร็จ เขาก็จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าบุคคลที่เคยประสบความล้มเหลวมาก่อน ซึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2. โอกาสของความสำเร็จ (Probability of Success) ถ้างานที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก แต่ถ้างานที่ทำงานง่ายหรือยากมากเกินไป ไม่ว่าคนๆ นั้น จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากหรือน้อย เขาก็จะรู้สึกว่าเขาจะมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

3. คุณค่าของความสำเร็จ (Incentive Value of Success) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในความสำเร็จของตนมากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้เขาไม่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นมากเท่าไร

ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีการรวบรวมลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้โดยบุคคลจากศาสตร์สาขาต่างๆ และลักษณะต่างๆ เหล่านั้นก็ได้แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงแต่อย่างใด ดังเช่น

เฮิร์แมน (ทฤษฎี สาธ. 2517:53 ; อ้างอิงมาจาก Herman. 1970) ได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. มีระดับความทะเยอทะยานสูง (Aspiration Level)
2. มีความหวังอย่างมากว่าตนเองจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้การกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส (Risk-taking Behavior)
3. มีความพยายามไปสู่สถานะที่สูงขึ้นไป (Upward Mobility)
4. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน (Persistence)
5. เมื่องานที่ทำถูกขัดจังหวะ หรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ (Task Tension)
6. รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Time Perception)

7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก(Time Perspective)
8. เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก(Partner Choice)
9. ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนเองให้ดีขึ้น(Recognition Behavior)
10. พยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนเองให้ดีเสมอ(Achievement Behavior)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงาน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานไม่พบโดยตรง แต่จากบทความของ ธงชัย สันติวงษ์(2531:54) ที่ว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์ไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานและทำงานด้วยความเต็มใจ ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้บุคคลต้องการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นและต้องการมีขึ้นในองค์การต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2532:105)ที่ว่าแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจในตัวเองพนักงานเอง จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพสูง และจากการศึกษาของประหยัด ทองมาก(2518:86) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยศึกษากับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 800 คน พบว่านักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะมีผลทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท น่าจะเป็นผลที่สามารถนำมาสรุปได้ใกล้เคียงกันได้ ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น่าจะสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน สเตร้าส์และเซย์ลส์ (Strauss and Sayle, 1960:119-121) กล่าวว่าคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1956:150) ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจคำจุ (Motivation Hygiene Theory) คือทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เขาเชื่อว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีปัจจัยที่แน่ชัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และจูงใจให้คนทำงานคือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความมีอิสระในการทำงาน ส่วนความไม่พึงพอใจหรือไม่ชอบงานนั้น มีผลมาจากปัจจัยภายนอก คือ นโยบายและการบริหารองค์การ ค่าจ้างแรงงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานและสภาพการทำงาน ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีส่วนก่อให้เกิดแรงจูงใจ เพราะปัจจัยดังกล่าวจะทำให้เกิดความชื่นชมยินดีในผลงาน ความสามารถในการทำ และทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเฮร์ซเบิร์กเรียกว่า Motivative Factor การใช้ปัจจัยนี้ต่อผู้ปฏิบัติงานจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานจนสุดความสามารถ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจเฮร์ซเบิร์ก เรียกว่า Hygiene Factors เป็นปัจจัยที่ให้แรงจูงใจทางลบ

พอร์เตอร์ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2516:48 ;อ้างอิงมาจาก Porter n.d.) เชื่อว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจในงานมี 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน และการจัดการ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
3. ลักษณะงาน
4. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ สถานภาพสมรส ครอบครัว บุคลิกลักษณะ เป็นต้น

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971:356) สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศ (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศที่ทำให้เกิดความไม่พอใจอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญกับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและ ในคนที่มีอายุมากขึ้น จะต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การดำเนินงานภายในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่อายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้ สูงกว่าคนที่อายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้อาหาร สุขภาพ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างแสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้ชายมากกว่า ลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และผู้หญิงที่แต่งงาน เห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก

6. ค่าจ้าง (Wages)

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้างานใดมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

บาร์นาร์ด(Barnard. 1966:142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหาร ในหน่วยงาน จะใช้ เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่จะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็น การตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของแต่ละบุคคลซึ่งมิใช่วัตถุ เช่น เกียรติ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อม ได้แก่สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วยงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการ ของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้เท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัว ของตนและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้า มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจในหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลซึ่งมีความสามารถแตกต่างกัน
7. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคง ทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน
8. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้ มีส่วนร่วมงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และ มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เดวิส(Davis. 1981:22) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของความพึงพอใจในงานว่าเป็น ความชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ทำ เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของ บุคคลเกี่ยวกับงาน และสิ่งที่เขาได้รับจากงาน ความพึงพอใจของงานอาจเป็นความพึงพอใจที่เขา ได้รับจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่ง ของความพึงพอใจในชีวิต เพราะงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล โดยความพึงพอใจในงานนี้เป็นสิ่ง ที่เปลี่ยนแปลงได้

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold and Feldman. 1986:85) กล่าวถึงความพึงพอใจ ในงานว่าเป็นผลความรู้สึกในด้านบวกในสภาพรวมๆ ที่เอื้อกับบุคคลมีต่องานของพวกเขา และเมื่อ พูดว่าเอื้อกับบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะหมายความว่า โดยทั่วๆ ไปแล้ว เอื้อกับบุคคลจะ

มีความชื่นชอบและชื่นชม เห็นคุณค่างานของพวกเขาสูงและมีความรู้สึกทางบวกต่องาน นอกจากนี้ อาร์โนลด์และเฟลด์แมน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกทางด้านการบวกและด้านลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา ซึ่งได้แก่รายได้(Pay) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การบังคับบัญชา(Supervision) และสภาพเงื่อนไขในการทำงาน (Work Group)

1. รายได้ (Pay) ค่าจ้างหรือรายได้มีบทบาทที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการต่างๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้รายไดยังเป็นสัญลักษณ์ของสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ

2. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) ลักษณะงานที่ทำมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความหลากหลาย และการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไปลักษณะงานที่น่าพอใจจะต้องมีปริมาณความหลากหลายไม่น้อยเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่วนงานที่มีมากจนเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งานโดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้างเข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่างๆ ทุกอย่าง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

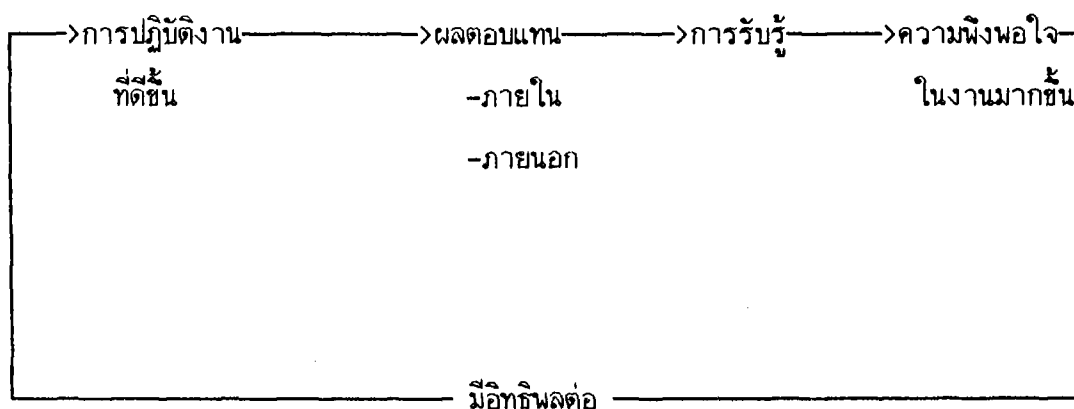
3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เงินเดือนสูงขึ้น ทำหายมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกันแต่ละแห่ง เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นน้อยต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้มีผลต่อระดับบริหารมากกว่าคนงานทั่วไป

4. การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรกคือการให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการสนับสนุนหรือให้ความสนใจส่วนบุคคล ในแบบที่สองลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

5. กลุ่มงาน (Group Work) การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานต่อลูกจ้างแต่ละคน บุคคลที่ชอบจะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่น ที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่นๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้าง บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของตนเอง และเป็นที่มาของความพอใจ

6.สภาพเงื่อนไขในการทำงาน (Work Group) เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน และความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อความพึงพอใจของงานทั้งสิ้น

ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานในทัศนะของ เดวิส(Davis.19981:23)กล่าวว่า ความพึงพอใจสูงนำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น ซึ่งความเข้าใจเช่นนี้ เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจมีความซับซ้อน นั่นคือการปฏิบัติงานที่มากขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จากนั้นจะเป็นผลย้อนกลับที่ไปมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต ดังต่อไปนี้



แสดงให้เห็นถึงผลย้อนกลับของความพึงพอใจในงานต่อการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า เมื่อบุคคลทำงานดี พวกเขามีแนวโน้มที่จะพัฒนาความพึงพอใจในงานของเขาให้มากขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้น เพราะพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในสัดส่วนการปฏิบัติงานของเขา แต่ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมต่อระดับการปฏิบัติงานของบุคคลจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

แมคคอนิค และ อิลเกน(Meconic and Egen) กล่าวว่ามโนทัศน์ในเรื่องงานเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนเพราะงานประกอบด้วยหลายๆ สิ่ง เช่น ธรรมชาติของงาน ผู้บังคับบัญชา บริษัท รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น มิติของงานมีมากมายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยจะมีกลุ่มมิติที่มีลักษณะคล้ายๆ กันของงานที่สามารถอธิบาย ทำนายความแปรปรวน ความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด แกนหลักของมิติงานที่เหมือนกันนี้ จะเป็นตัวชี้ความพึงพอใจในงานต่างๆ ได้ในวงกว้างพร้อมกันนี้ พวกเขาได้เสนอภาพที่แสดงถึงมิติของงานที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ตามที่ Lock เสนอลักษณะของงานที่ประเมินความพึงพอใจในงาน ในปี 1976 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงมิติของงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็นเหตุการณ์/เรื่อง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามการแบ่งของ Lock (1976)

ด้านทั่วไป	มิติที่เป็นลักษณะเฉพาะ	คำอธิบาย
1. เหตุการณ์/เงื่อนไข		
1. ลักษณะงาน	ตัวงาน	รวมความสนใจภายใน ความหลากหลาย โอกาสในการเรียนรู้ ความยาก โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ การควบคุมแผนการทำงาน
2. ผลตอบแทน	รายได้ การเลื่อนขั้น การได้รับการยอมรับ	รายได้ทั้งหมด ความเหมาะสม หรือ ความยุติธรรม รายได้พื้นฐาน ฯลฯ โอกาสก้าวหน้า พื้นฐาน ความยุติธรรม ฯลฯ การสรรเสริญ การติชม ได้รับ การยอมรับในเรื่องของงานที่ทำ ฯลฯ
3. ส่วนที่เกี่ยวข้อง	สภาพเงื่อนไขการทำงาน ผลประโยชน์	ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ว่างใน การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ สถานที่ตั้งของบริษัท ฯลฯ เงินเลี้ยงชีพ(บำนาญ) นโยบายการ ให้การรักษา และการประกันชีวิต การลาพักผ่อนประจำปี การลาหยุดงาน ฯลฯ
2. บุคคลที่เกี่ยวข้อง		
1. ตัวพนักงาน	ตนเอง	ค่านิยม ทักษะ ความสามารถ ฯลฯ
2. บุคคลอื่นๆ (ในบริษัท)	หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน	รูปแบบและอิทธิพลของหัวหน้า ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริหาร ความสามารถ ความเป็นมิตร การช่วยเหลือ ความสามารถทาง วิชาชีพ ฯลฯ

ตาราง 1 (ต่อ)

ด้านทั่วไป	มิติที่เป็นลักษณะเฉพาะ	คำอธิบาย
3. บุคคลอื่นๆ (ภายนอกบริษัท)	ลูกค้า	ความสามารถทางอาชีพ ความ เป็นมิตร ฯลฯ
	สมาชิกในครอบครัว	การให้การสนับสนุน ความรู้เกี่ยว กับงาน เวลาของครอบครัว ฯลฯ
	บุคคลอื่นๆ	ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง เช่น นักเรียน บิดามารดา คະแนนเลี้ยง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ที่สำคัญได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความพึงพอใจของมาสโลว์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2519:68) มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Need) เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองหรือเกิดความพึงพอใจแล้ว ขั้นต่อไปมนุษย์จะเกิดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย

1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นลำดับต่อมา คือต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับความรักจากผู้อื่น รวมทั้งความต้องการที่จะรักใคร่ผู้อื่นด้วย

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) นอกจากมนุษย์จะมีความต้องการมีเพื่อนฝูงหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอยากเด่น อยากมีความ

สำคัญ อยากให้คนเอื้อมยกย่องสรรเสริญ ซึ่งหมายถึงทางด้านฐานะ บทบาท และความมั่นคงทางสังคม ความต้องการในขั้นนี้อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือประเภทแรกเป็นความปรารถนาสำหรับกำลังความสำเร็จ ความพอเพียง ความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะอยู่ในโลกได้อย่างมีอิสระและเสรีภาพ ส่วนประเภทที่สองเป็นความปรารถนาเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียงและศักดิ์ศรี ฐานะต่างๆ ทางสังคม การได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญและความซาบซึ้ง ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

1.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิด หรือบรรลุลัทธิจะแห่งตน (Self Actualization Need) เป็นความต้องการระดับสูง คือความต้องการรู้จักตนเองว่ามีคุณค่า มีความรู้ความสามารถที่แท้จริงเพียงใด โดยเฉพาะในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ชาติ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตน

สิ่งที่มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นถึงการจูงใจที่สำคัญคือ การที่จะสามารถสนองความต้องการของคนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้เสียก่อน ดังนั้นความพึงพอใจในงานของบุคคล จะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับการผลตอบแทนที่ได้รับ จากการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคลตามความคิดเห็นของตน

ทฤษฎีลำดับขั้นความพึงพอใจของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีก ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ถ้าบุคคลจะมีความต้องการในลำดับต่อไป เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว

อย่างไรก็ตาม ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือความต้องการในลำดับหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการในอีกลำดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมาได้อีก และเมื่อความต้องการในลำดับใด ได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้ว ก็ยังคงมีอิทธิพลในตัวมนุษย์ ไม่ได้หมดสิ้นไปเลยทีเดียว ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับขั้นจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอ

2. ทฤษฎีความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg, 1959: 113-115) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น

เป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติเฉพาะตน เฮิร์ชเบิร์กศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนเราต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน กับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้น แยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นแก่นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำ นั่น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับผิดชอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

2. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึงการปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึงสถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเห็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.5 การนิเทศก์ (Supervision) หมายถึงสถานการณ์ที่ผู้นิเทศก์ สามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระ

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นคงทน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยด้านจูงใจทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยด้านจูงใจเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า "ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยด้านจูงใจ" (Motivation - Hygiene Thory)

วิทูรย์ ลิมะโชติ (2537:175) ได้กล่าวถึงวิธีการและกิจกรรมหลายประการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบาย บุคคลทุกคนในองค์กรต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย มีความสะดวกสบายพอสมควร ต้องการปัจจัยสี่ ไม่ตกวิตกกังวลในเรื่องการเงิน การมีสภาพเป็นพนักงานถาวร การให้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย และการมีประกันสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้คนทำงานไม่ต้องดิ้นรน ทำงานด้วยความสุข และมีความพอใจในงาน

2. สภาพการทำงานที่น่าชื่นชมยินดี คุณภาพของสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น มีการจัดบริเวณร่มรื่น เครื่องใช้ในส่วนทำงานต่างๆ ทันสมัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้ทำงานเกิดความผ่อนคลายมีกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

3. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ เขาจะผลิตสิ่งของอย่างดี มีความระมัดระวัง เหมือกับสิ่งนั้นเป็นของของตัวเอง องค์กรควรสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วยหลายๆ วิธี เช่นการให้โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการวางแผนร่วมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความรับผิดชอบงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ตลอดจนความเป็นกันเองในกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น

4. การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม ถ้าผู้บังคับบัญชามีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือมีการจ่ายค่าตอบแทน มีการเลื่อนชั้น เลื่อนเงินเดือน มีการแจกงานต่างๆ ที่เหลื่อมล้ำกัน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจ มีการแบ่งแยกตัวเองออกจากกลุ่ม ไม่ยอมทำงานกับกลุ่มเป็น การสร้างความรู้สึกในแง่ที่ขาดความเที่ยงธรรม

5. ความรู้สึกสำเร็จผล พนักงานทุกคนต้องการให้งานของตนเองสัมฤทธิ์ผล ต้องการรู้ว่าเขามีความสามารถและได้ช่วยเหลือองค์กรอย่างแท้จริง ทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้ จะทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดังกล่าวได้แก่ ความรู้สึกในความเชื่อมั่นความสามารถของตนเอง ที่ทำงานประสบความสำเร็จ ความรู้สึกว่าเขากำลังช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมด้วยงานที่ทำ และความรู้สึกว่าเขากำลังเจริญรุ่งเรืองจากความรู้สึกประสบความสำเร็จนี้ พนักงานควรจะได้รับ การส่งเสริม การเลื่อนฐานะในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยระบบการพิจารณาผลงาน (Merit System)

6. ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทุกคนย่อมปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับหรือตระหนักในคุณค่าว่ามีค่าสำคัญ ต้องการยอมรับว่างานของเขาได้ผลดี ต้องการคำชมเชย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เขาเกิดความพอใจในงาน การให้ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญนั้นอาจกระทำได้หลายอย่าง เช่น

รับฟังความคิดเห็นหรือการขอคำปรึกษาหารือ การให้เกียรติยกย่องผลงานดีเด่น เป็นต้น

7. การมีส่วนร่วมในงานนโยบาย การกำหนดนโยบายร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมใจในงานมากขึ้น เพราะแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยที่ผู้ใหญ่ฟังเสียงผู้น้อย การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป็นการสนองแรงผลักดันพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการความเป็นอิสระเสรี ในการแสดงออกซึ่งการกระทำและความต้องการให้เห็นถึงความสำคัญของตนเอง ถ้าหากสิ่งใดก็ตามที่เกิดจากกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มจะต้องรับผิดชอบและเกี่ยวข้องด้วย ในอันที่จะทำให้สิ่งนั้นบรรลุผลสำเร็จ

8. การนับถือตนเอง การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานอย่างเต็มที่มีงานนั้นจะต้องช่วยให้คนทำงานรู้สึกเคารพนับถือตนเอง โดยทุกคนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานด้วยความรู้สึกเท่าเทียมกันกับผู้อื่น เขาจะไม่รู้สึกเคารพตนเอง หากเขาถูกตีว่ามีผิดอยู่ การทำงานที่มีวินัยในตนเองและมีการนำตนเอง ขวัญในการทำงานจะสูง กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ก็มี 효ผล ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน มีแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ 2 แนวคิด ดังนี้ (เริงชัย หัมมัทนะ. 2535:165)

1. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาที่ฮาร์ธอร์นและนักวิชาการกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ เน้นแนวความคิดที่ว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์การในที่สุด เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบอร์ก (Fredrick Herzberg) และคณะมีความเห็นในแนวนี้เช่นกัน เขากล่าวถึงปัจจัย 2 ปัจจัยด้วยกันคือปัจจัยค่าจูง ได้แก่ การควบคุมสภาพการทำงานด้านกายภาพ อัตราค่าจ้างและนโยบายขององค์การ ปัจจัยประเภทที่สองเป็นปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและบุคคลโดยตรง เช่นความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงาน เฮิร์ซเบอร์ก สรุปว่าปัจจัยค่าจูงสามารถป้องกันความไม่พอใจในงานของคนทำงานได้ แต่ก็ไม่สามารถกระตุ้น หรือจูงใจให้คนทำงานที่ดีขึ้นได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถทำให้บุคคลสนองความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในมนุษย์

2. การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน นักวิชาการกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ เน้นแนวความคิดที่การมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ต่อมา พอร์เตอร์และลอว์ (Porter and Lawer) ได้ค้นแนวความคิดนี้ โดยบุคคลทั้งสองได้เน้นแนวความคิดที่ว่า "ความพยายามที่จะบรรลุผลสำเร็จเป็นที่มาของความพึงพอใจในงาน"

ความพึงพอใจในงาน จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของแต่ละบุคคล และลักษณะของงานเข้ากันได้ หรือมีความขัดแย้งระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงนี้ เมื่อบุคคลที่มีความพึงพอใจ

ในการทำงาน จะเกิดความตั้งใจ เต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิดของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน (วุฒิชัย จานงค์. 2518:109)

งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

กรีนและคราฟ (กังวาล เทียนกันท์เทศน์. 2536:136 ;อ้างอิงมาจาก Greene and Craft. 1979) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบดังนี้

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานที่ดี
2. การทำงานให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีมีผลผลิตจากการสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติงาน

3. รางวัล เป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน แนวความคิดนี้มองว่า รางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดผลของงานด้วย

ปราณี อารยศาสตร์ (2518) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันคือ เรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ มีความพึงพอใจน้อยในเรื่อง เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ก่อกลอยู่ในระดับต่ำสุด สูงขึ้นมาได้แก่เรื่องสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา (2518) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพนักงานประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในบรรดาปัจจัยความพึงพอใจที่ศึกษา คือสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารอยู่ในระดับต่ำ

สกุล แสงแก้ว (2522) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจนครบาล พบว่าความรู้สึกรู้สึกพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในลำดับสูงสุด และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับต่ำสุด

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2523) ได้ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ กับธนาคารออมสิน พบว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ

ของพนักงานธนาคารกรุงเทพได้แก่กลุ่มลักษณะงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงใน
การทำงาน ผู้บังคับบัญชาและสภาพแวดล้อม ส่วนปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในกลุ่มพนักงานเอกชน
ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เงินเดือน
และสวัสดิการ

คำนิ้ง นกแก้ว (2523) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่าองค์ประกอบ
ที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความ
รับผิดชอบและลักษณะงาน

กมล รัชสวน (2523) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู
ภาคเหนือ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 อันดับแรกคือ ลักษณะงาน ความ
เจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนนโยบายและ
การบริหารงาน มีความสำคัญลำดับสุดท้าย

วรรณวิไล จันทราภา (2523:268) ได้ศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ
งานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผล
สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์
ในการปฏิบัติงานสูง ในขณะที่ผู้ที่ไม่พึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติ
งานต่ำ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2525) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ
ผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและนโยบาย
การบริหารงาน

สุชาติ นิกามันท์ (2526) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมการฝึกหัดครู ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการฝึกหัดครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจผู้ร่วมงานเป็นอันดับแรก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน
สิ่งตอบแทน ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงานและผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จารุภรณ์ เกาทะหัต (2528) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการ ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก
ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าการที่
เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับ
การตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะงานที่น่าสนใจ
ทำให้อย่างไรก็ตาม ให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่ในการแสดงความสามารถและสร้างเสริมความสามารถ ความรู้สึก
ของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ทั้งสิ้น แต่ในด้านปัจจัยสุขภาพอนามัยกลับปรากฏว่าความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สถานฯ ที่มีต่อการตอบสนองปัจจัยสุขภาพอนามัยโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานและความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทน

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่าความพึงพอใจในงาน น่าจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลเป็นภาวะหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งมักจะประสพอยู่เสมอ แม้ว่าจะเห็นการวัดที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ แต่ความวิตกกังวลก็จัดเป็นส่วนประกอบหนึ่งของชีวิต ความวิตกกังวลจะก่อให้เกิดประโยชน์หรือโทษนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงและความเหมาะสมของสถานการณ์และเวลา ได้มีผู้ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ดังนี้

อิงลิช และ อิงลิช (จรรยา ทองถาวร.2533:48) ได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ซึ่งอาจสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. ความวิตกกังวล เป็นภาวะของความไม่สบายใจอันเนื่องมาจากความปรารถนากลับแรงกล้าและแรงขับไปไม่ถึงเป้าหมายที่ต้องการ
2. ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวอันว่าวุ่น สับสน ว่าอาจมีสิ่งเลวร้ายเกิดขึ้นในอนาคต
3. ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวต่อเนื่องซึ่งอาจสังเกตเห็นได้แต่อยู่ในระดับต่ำ
4. ความวิตกกังวล หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองถูกขู่เข็ญ ซึ่งเป็นการขู่เข็ญที่มากเกินไป โดยที่บุคคลนั้นก็ไม่อาจบอกได้ว่าสิ่งที่รู้สึกว่ามีขู่เข็ญนั้นเป็นอะไร

สาเหตุของความวิตกกังวล หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล อาจเกิดจากภายนอกร่างกาย หรือจากภายในร่างกายก็ได้ บราวน์ และ โมเบอร์ก (ผ่องพรรณ เกิดนิทัศน์. 2530:32 อ้างอิงมาจาก Brown and Moberg.1980) กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลของผู้บริหาร คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง และชั่วโมงการทำงานมีมากเกินไป หรืองานล้นมากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง งานที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลาที่รวดเร็วและเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้ผลละงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่กระทำ การแสดงออกของบทบาทที่ขัดแย้งที่พบเสมอคือ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคน 2 กลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังในหน้าที่ แตกต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งขององค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลาอย่างมากในการพาผู้คน การสร้างสรรค์ เป็นต้น และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด ความดันโลหิตสูง

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความวิตกกังวลประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดี ทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้การสั่งการระหว่างบุคคลไม่ดี เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคาม เกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ คือ มีความเป็นเผด็จการ ความจริงจัง ยอมรับและให้ความอบอุ่นแก่ผู้ปฏิบัติงานน้อย จะทำให้เกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความวิตกกังวลไม่ได้มีสาเหตุมาจากความกดดันเกี่ยวกับสัมพันธภาพเท่านั้น แต่อาจจะตรงกันข้าม เช่น การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก ก็เป็นปัจจัยหนึ่ง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดการให้คำแนะนำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สภาพภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่นการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจ โดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวัง พอที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความวิตกกังวลได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความวิตกกังวล

นวลละอ อ สุภาผล (2523:34-35) ได้กล่าวถึงแนวคิดสำคัญๆ ที่เกี่ยวกับทฤษฎีความวิตกกังวลไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis Theory) กล่าวว่าความวิตกกังวลเกิดขึ้น เพราะบุคคลรู้สึกต่อต้านกับเหตุการณ์นั้นไม่ได้ มีสิ่งเร้ารุนแรงจนบุคคลนั้นไม่รู้จะจัดการอย่างไร จึงมีความวิตกกังวล ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นนี้ จะเตือนให้บุคคลรู้ถึงอันตรายที่เกิดขึ้นที่รออยู่ข้างหน้าเตือนให้รู้ว่าถ้าไม่หาวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมมาแก้ปัญหาแล้ว จะทำให้เกิดภาวะตรึงเครียดขึ้น ถ้าไม่หาวิธีการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ ความวิตกกังวลจะกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง และมีผลทำให้สุขภาพจิตเสียไป และเป็นสาเหตุของโรคประสาท โรคจิต

2. ทฤษฎีจิตของสเปนซ์ (Spences Theory) สเปนซ์พิจารณาความวิตกกังวลในแง่ที่แตกต่างจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ โดยกล่าวว่าความวิตกกังวลเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้อินทรีย์เกิดพลัง หรือแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมบางอย่าง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และยังเพิ่มความเข้มในการตอบสนองต่อสิ่งเร้ามากขึ้น

3. ทฤษฎีจิตของเยล (Yale's Theory) ทฤษฎีนี้ไม่ได้กำหนดแน่นอนของผลจากความวิตกกังวล แต่กล่าวว่าความวิตกกังวลจะมีผลต่อคนเราอย่างไร ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสรีรภาพ

ของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นความวิตกกังวลอาจจะมีทั้งผลดีและผลเสีย แล้วแต่ว่าบุคคล จะใช้วิธีการใดตอบสนอง การตอบสนองโดยวิธีการที่เหมาะสมและแก้ปัญหาให้ถูกจุด ความวิตกกังวล นั้น ก็จะช่วยพัฒนาบุคคล ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลยอมแพ้ต่อความวิตกกังวล เช่น คิดว่าหมดหนทางที่จะแก้ไขหรือแก้ไขไม่ตรงกับประเด็นของปัญหา ความวิตกกังวลนี้ย่อมเป็นอันตรายต่อบุคลิกภาพของบุคคลได้

ประเภทของความวิตกกังวล

ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ ได้แบ่งความวิตกกังวล ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความวิตกกังวลตามความจริง คือความกลัวอันตรายที่แท้จริงต่อโลกภายนอก
2. ความวิตกกังวลแบบโรคประสาท คือความกลัวว่าสิ่งที่ทำไปตามสัญชาตญาณนั้นจะได้รับการลงโทษ ความวิตกกังวลแบบนี้ มีรากฐานมาจากความเป็นจริง ทั้งนี้เพราะเคยถูกพ่อ แม่ หรือผู้มีอำนาจลงโทษการกระทำซึ่งเด็กๆ ทำไปตามแรงกระตุ้น
3. ความวิตกกังวลเกี่ยวกับหลักของศีลธรรม คือ ความกลัวต่อความรู้สึกผิดชอบ คือกลัวว่าความคิดหรือการกระทำบางอย่าง จะขัดต่อหลักศีลธรรมที่บุคคลได้รับการอบรมสั่งสอนมาแต่ยังเด็ก ความวิตกกังวลแบบนี้ มีรากฐานมาจาก ความเป็นจริงด้วยเหมือนกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลเคยถูกลงโทษ เนื่องจากฝ่าฝืนหลักศีลธรรม จึงกลัวว่าจะถูกลงโทษอีก

งานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานกับความวิตกกังวล

ผู้ศึกษาไม่พบผลการวิจัยเกี่ยวกับความวิตกกังวลกับผลการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ได้พบงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาคาดว่าความเครียดในทางจะส่งผลต่อความวิตกกังวลในงานตามไปด้วย จึงนับว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ และจากการค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดในงาน พบดังนี้

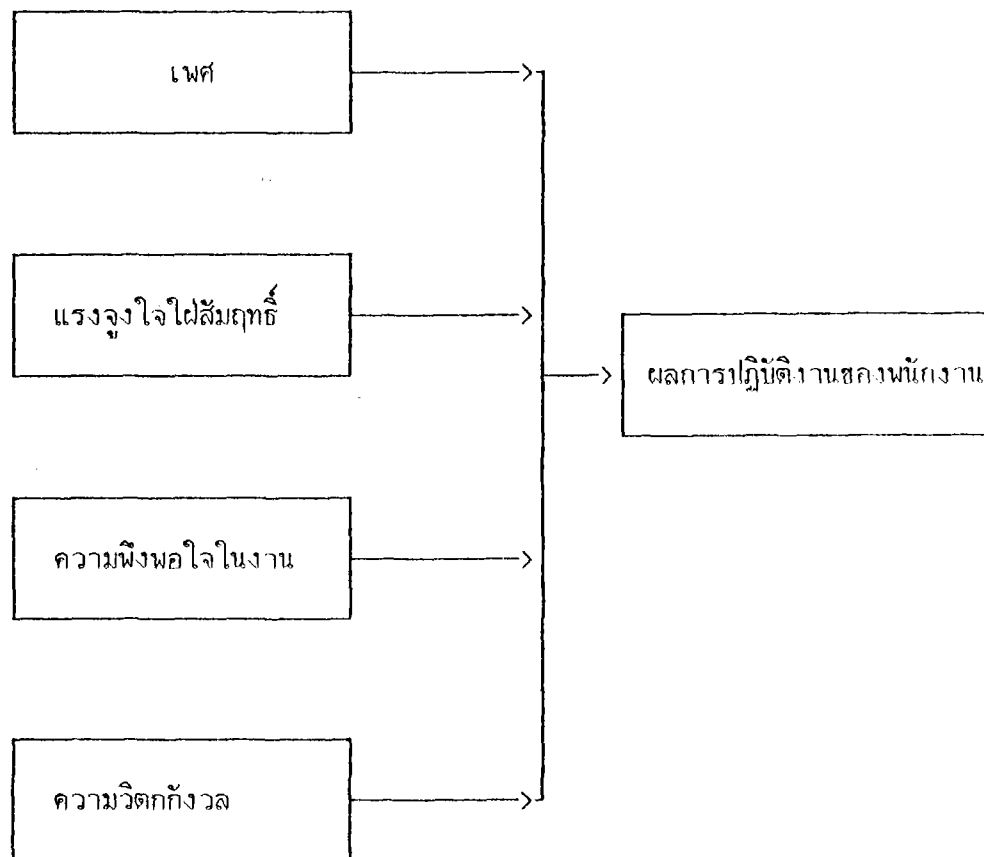
นอร์เบค (ประชิด ศราธพันธุ์. 2532: 38; อ้างอิงมาจาก Norbeck. 19980: 255) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงานกับอาการทางจิต ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยวิกฤต ผลการศึกษพบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต และพยาบาลที่มีความเครียดในงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ นอกจากนี้บุคคลที่มีความเครียดในงานเป็นเวลานาน จะเกิดอาการที่เพิ่มเกือยคือความเบื่อหน่ายต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นสิ่งที่กระทบต่อคุณภาพงาน เนื่องจากคนที่เบื่อหน่ายจะมีความกระตือรือร้นและมร ความสนใจที่จะทำ

งานลดลง การทำงานจะเป็นไปเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนไปวันๆ การขาดความกระตือรือร้น จะทำให้ขาดความเห็นอกเห็นใจ ความเอาใจใส่ ความเอื้ออาทร และความรับผิดชอบต่อผู้อื่น บุคคลที่เหนื่อยหน่าย จะไม่ยอมเสียเวลาของตนเพื่อช่วยเหลืองานคนอื่นๆ นอกเหนือจากความรับผิดชอบ มีการถอยห่างจากผู้อื่น ทำให้ปิดโอกาสที่จะติดต่อระบายความคิด ความรู้สึกระหว่างผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าความวิตกกังวลน่าจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน และน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำนายผลการปฏิบัติงานได้

สรุป จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวของพนักงานเอง ซึ่งมีความแตกต่างกันทางเพศ แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล และยังขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่พนักงานนั้นปฏิบัติงานอยู่ กล่าวคือหน่วยงานได้ให้ความสำคัญหรือให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานมากน้อยเพียงใด เช่นการมีบริการสวัสดิการต่างๆ ค่าตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งตัวแปรต่างๆ ดังที่กล่าวมานี้ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน กล่าวคือถ้าพนักงานมีแรงจูงใจสูง มีความพึงพอใจในงานมาก มีความวิตกกังวลน้อย และหน่วยงานให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ก็จะทำให้หน่วยงานนั้นมีพนักงานมีความขยันขันแข็งในการทำงาน มีความพยายามอย่างสูงที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ทำให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานนั้น มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป และในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานขาดแรงจูงใจ ไม่มีความพึงพอใจในงาน มีความวิตกกังวลมาก และขาดความเอาใจใส่จากหน่วยงาน ก็อาจจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเฉื่อยชา ทำงานอย่างขอให้ผ่านไปวันๆ หรือแบบเช้าชาม เย็นชาม ถ้าสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ก็จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบกับปัญหาต่างๆ และอาจถึงขั้นล้มละลายในที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่ามีตัวแปรอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยแยกเป็น

- 1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน
- 1.2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน
- 1.3 ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์ทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน

2. เพศชายและหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลและมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

3. เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เกณฑ์การให้คะแนน
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับตำแหน่งพนักงาน จำนวน 827 คน
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานจำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 102 คนและเพศหญิง 98 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด(Close-ended) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งได้ดัดแปลงปรับปรุง จากแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของรุ่ง โสฬัส สิทธิเวช (2534:118-125) โดยปรับปรุงคำถาม

ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้ดัดแปลงปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงานการบินไทยของนิตยา รัตนพิชิต (2533:116-124) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับจำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความวิตกกังวล ซึ่งได้ดัดแปลงปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของประชิด ศราธพันธุ์ (2532 : ภาคผนวก) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากลักษณะงานของพนักงาน 12 ด้านคือ

1. ตรวจสอบเอกสารการบันทึกการซื้อขายสินค้าในแต่ละวัน
2. ตรวจสอบเช็ครายละเอียดใบกำกับสินค้าเช่นราคาขาย จำนวนสินค้า ภาษี เงินโท การชำระเงิน
3. ตรวจสอบจำนวนสินค้าใน stock กับยอดการสั่งซื้อในแต่ละวัน โดยตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบยอดการโอนสินค้าเข้า-ออก จากคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับเอกสารที่บันทึก
5. ตรวจสอบสาเหตุเมื่อพบว่าเกิดผลต่าง โดยหาเอกสารประกอบการแก้ไข
6. ติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในบริษัท เกี่ยวกับข้อมูลหรือเอกสารที่ไม่ชัดเจน หรือขอข้อมูลประกอบเพิ่มเติม
7. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีให้ครบถ้วน
8. จัดทำรายละเอียดในทะเบียนคุมยอดจำหน่ายและการตัดจำหน่ายให้ถูกต้องตรงกับเสมอ
9. สรุปตัวเลขการสั่งซื้อ ยอดขาย การโอนสินค้าเข้า-ออก ในแต่ละเดือน ถ้าพบผลต่างให้หาเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานในการแก้ไขตัวเลขให้ตรงตามความเป็นจริง
10. ตรวจสอบเอกสารการจ่ายเงินและจัดทำใบสำคัญจ่าย เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายการเงินต่อไป
11. จัดทำและบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับใบสำคัญจ่ายในทะเบียน
12. จัดเก็บเอกสาร ที่ประทับตราจ่ายแล้ว เข้าบัญชีเจ้าหนี้รายตัว

และจากการศึกษาเอกสารและแบบประเมินผลของพนักงานบริษัทเอกชน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ จำนวน 22 ข้อ โดยแบบสอบถามจะมี 2 ชุด คือชุดสำหรับพนักงานประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และชุดสำหรับผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

1. เพศชาย

2. เพศหญิง

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวอย่างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ามีความพยายามที่จะทำอะไรให้ดีกว่าที่ตั้งใจไว้.....					
2. ข้าพเจ้าชอบเปรียบเทียบผลงานของตนเองกับผู้อื่นเสมอ.....					

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1. หน่วยงานได้ให้โอกาสท่านเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงาน.....					
2. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานสำคัญๆ และงานที่มีคุณค่า.....					

ตอนที่ 4 แบบวัดความวิตกกังวล

ตัวอย่างแบบวัดความวิตกกังวล

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก.....					
2. ท่านต้องทำงานด้วยความรวดเร็วและเร่งรีบอยู่เสมอเพื่อให้ทันกับเวลา.....					

ตอนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน

5.1 ตัวอย่างแบบวัดผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานประเมินตนเอง

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1. ท่านเสนอวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ แก่ทีมงานอยู่เสมอ.....					
2. ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้.....					

5.2 ตัวอย่างแบบวัดผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน					
1. เสนอวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ แก่ ทีมงานอยู่เสมอ.....					
2. สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วม งานได้.....					

ตาราง 2 จำนวนข้อความทางบวกและลบของตัวแปรที่ศึกษา

แบบวัด	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	20	10
2. ความพึงพอใจในงาน	28	12
3. ความวิตกกังวล	-	30
4. ผลการปฏิบัติงาน	22	-

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับความพึงพอใจในงาน ระดับความวิตกกังวลและผลการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ซึ่งจะมีข้อความในทางเลือกตอบ 5 ทางคือ

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก เกณฑ์การให้คะแนนคือ "จริงที่สุด" ได้ 5 คะแนน "จริงมาก" ได้ 4 คะแนน "มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง" ได้ 3 คะแนน "จริงน้อย" ได้ 2 คะแนน

และ "ไม่จริงเลย" ได้ 1 คะแนน

2. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางลบ เกณฑ์การให้คะแนนคือ "จริงที่สุด" ได้ 1 คะแนน "จริงมาก" ได้ 2 คะแนน "มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง" ได้ 3 คะแนน "จริงน้อย" ได้ 4 คะแนน และ "ไม่จริงเลย" ได้ 5 คะแนน

สำหรับแบบวัด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล ซึ่งผู้วิจัยเดิมได้หาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.901, 0.904 , และ 0.931 ตามลำดับนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำไปหาค่าความเชื่อมั่นใหม่กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจริง ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.76 0.93 และ 0.84 ตามลำดับ

การหาคุณภาพของเครื่องมือผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 60 ชุด ผลการทดสอบแบบสอบถามพบข้อบกพร่องหลายประการเช่น ลักษณะของคำถามไม่ชัดเจน คำถามไม่เหมาะสม เป็นต้น ข้อบกพร่องเหล่านี้ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม จนกระทั่งแบบสอบถามมีความสมบูรณ์จึงนำออกไปใช้

1.การหาค่าความเที่ยงตรง(Validity)ตามโครงสร้าง นำแบบวัดที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว มาทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานบริษัท จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับประชากรตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวัดความคงที่ภายใน โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับผลรวมคำตอบของข้อทั้งหมดของมาตร(Corrected Item-total Correlation) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ จะถูกตัดทิ้ง แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดในสิ่งที่เป็นโครงสร้างของตัวแปรนั้นๆ จึงต้องตัดข้อคำถามเหล่านั้นออกไปและนำข้อที่เหลือมาหาความเชื่อมั่นต่อไป

2.การหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) นำแบบวัดผลการปฏิบัติงานที่เหลือจากการตัดออกในข้อ 1 ไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 (ดังผลตามภาคผนวก ข)

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์
2. นำแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานไปให้ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 วัน
3. นำแบบสอบถามที่มีการตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science) โดยหาค่าสถิติดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าร้อยละ
2. หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ ดังนี้
 - 2.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ของคะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความวิตกกังวล กับ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
 - 2.2 ใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศเกี่ยวกับตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความวิตกกังวลและผลการปฏิบัติงาน ตามสมมติฐานข้อ 2
 - 2.3 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรตามคือผลการปฏิบัติงาน และตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และเพศ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 3

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน
ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
beta	แทน	ค่าถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
df.	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจ
X_1	แทน	เพศ
X_2	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
X_3	แทน	ความพึงพอใจในงาน
X_4	แทน	ความวิตกกังวล
X_5	แทน	ผลการปฏิบัติงาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
R^2 change	แทน	สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ที่เปลี่ยนแปลง ไปจากการเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว
F change	แทน	ค่าสถิติ (F) ที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญ ของการเพิ่มตัวพยากรณ์เข้าไประั้งละ 1 ตัว
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูป ของคะแนนดิบ
B	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูป ของคะแนนมาตรฐาน
y	แทน	ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบเพศกับตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล

ตอนที่ 4 การศึกษาผลการทำนายผลการปฏิบัติงานโดยใช้เพศ ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล เป็นตัวทำนาย

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้

การนำเสนอในส่วนที่เกี่ยวกับค่าสถิติพื้นฐาน จะนำเสนอเกี่ยวกับข้อมูลทางด้าน เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และการปฏิบัติงานของพนักงาน (พนักงานประเมินตนเอง) และการปฏิบัติงานของพนักงาน (ผู้บังคับบัญชาประเมิน)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	N	ร้อยละ
ชาย	102	51.0
หญิง	98	49.0

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายและเพศหญิง z1 มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือมีเพศชายร้อยละ 51.0 เพศหญิงร้อยละ 49.0

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	N	X	S.D.
1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	200	3.86	7.10
2.ความพึงพอใจในงาน	200	3.91	15.22
3.ความวิตกกังวล	200	2.27	8.66
4.ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน(พนักงานประเมิน)	200	4.02	6.69
5.ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน(ผู้บังคับบัญชาประเมิน)	200	4.01	4.85

จากตาราง 4 พบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่พนักงานเป็นผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งใกล้เคียงกับการประเมินของผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านตัวแปรทางจิตวิทยาพบว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงคือ 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความวิตกกังวล มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.27 จากคะแนน 5 อันดับ

ตอนที่ 2 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3 ข้อ โดยมีผลการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล

มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยแยกออกเป็น

- 1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน
- 1.2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน
- 1.3 ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาดังนี้

ตาราง 5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน	
	พนักงานประเมินตัวเอง	ผู้บังคับบัญชาประเมิน
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.5826 ^{***}	.5167 ^{***}
ความพึงพอใจในงาน	.7113 ^{***}	.5672 ^{***}
ความวิตกกังวล	-.5100 ^{***}	-.4524 ^{***}

*** $p < .001$

จากตาราง 5 เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานประเมินและผู้บังคับบัญชาประเมิน ผลปรากฏว่าการประเมินตรงกัน ดังนี้คือ ในส่วนที่พนักงานประเมินพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .5826 และ .7113 ตามลำดับ ส่วนความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.5100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และในส่วนที่ผู้บังคับบัญชาประเมินพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .5616 และ .5672 ตามลำดับ ส่วนความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.4524 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งเห็นการสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบเพศกับตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล สมมติฐาน 2 เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และผลการปฏิบัติงานต่างกัน

โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

2.1 เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกัน

2.2 เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงานต่างกัน

2.3 เพศชายและเพศหญิง มีความวิตกกังวลต่างกัน

2.4 เพศชายและเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

โดยมีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐาน 2.1 เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกัน

ตาราง 6 เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย
และเพศหญิง

เพศ	N	X	S.D.	t-value	t-pro
ชาย	102	118.66	7.074	5.99	.000***
หญิง	98	113.12	5.980		

*** P < .001

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเพศชายมีค่า 118.66 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของเพศหญิงคือ 113.12 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.99 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชายมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงานต่างกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง

เพศ	N	X	S.D.	t-value	t-pro
ชาย	102	160.29	14.759	3.57	.000***
หญิง	98	152.82	14.828		

*** $p < .001$

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของเพศชายมีค่า 160.29 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของเพศหญิงคือ 152.82 และเมื่อนำมาเปรียบกัน โดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.57 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2.3 เพศชายและเพศหญิง มีความวิตกกังวลต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความวิตกกังวลของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง

เพศ	N	X	S.D.	t-value	t-pro
ชาย	102	67.82	7.611	-.78	.435
หญิง	98	68.83	9.661		

*** $p < .001$

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ยของความวิตกกังวลของเพศหญิงมีค่า 68.83 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของความวิตกกังวลของเพศชายคือ 67.82 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ -0.78 แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกันมีความวิตกกังวลที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 เพศชายและเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

1. พนักงานประเมินตนเอง

ตาราง 9 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยพนักงานประเมินตนเอง

เพศ	N	X	S.D.	t-value	t-pro
ชาย	102	92.14	6.085	3.39	.001***
หญิง	98	88.56	7.127		

*** $P < .001$

2. ผู้บังคับบัญชาประเมิน

ตาราง 10 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยผู้บังคับบัญชาประเมิน

เพศ	N	X	S.D.	t-value	t-pro
ชาย	102	90.40	6.129	3.26	.001***
หญิง	98	86.12	7.155		

*** $P < .01$

จากตาราง 9 และ 10 พบว่าค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของเพศชายและเพศหญิง มีค่าแตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ทั้งจากพนักงานประเมินและผู้บังคับบัญชา ประเมิน กล่าวคือผลการปฏิบัติงานที่พนักงานประเมินของเพศชายมีค่า 92.14 และหัวหน้าประเมิน มีค่า 90.40 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของเพศหญิงคือพนักงานประเมินมีค่า 88.56 และผู้บังคับบัญชาประเมินมีค่า 86.12 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t พนักงานประเมินค่าคำนวณได้เท่ากับ 3.39 และค่า t ที่ได้จากผู้บังคับบัญชาประเมิน ค่าที่คำนวณได้เท่ากับ 3.26 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 แสดงให้เห็นว่าเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐานที่ 2 ปรากฏผลดังนี้

- เป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน คือ
- สมมติฐานที่ 2.1 เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
(เพศชายมากกว่าเพศหญิง)
- สมมติฐานที่ 2.2 เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
(เพศชายมากกว่าเพศหญิง)
- สมมติฐานที่ 2.4 เพศชายและเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
(เพศชายมากกว่าเพศหญิง)

- ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 1 สมมติฐานคือ
- สมมติฐานที่ 2.3 เพศชายและเพศหญิง มีความวิตกกังวลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
(เพศหญิงมากกว่าเพศชาย)

ตอนที่ 4 การศึกษาการทำนายผลการปฏิบัติงานโดยมีเพศ ตัวแปรแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล เป็นตัวทำนาย

สมมติฐานที่ 3 เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ผลการปฏิบัติงานโดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง , ผู้บังคับบัญชาประเมิน

1. พนักงานประเมิน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรทำนายดังนี้ คือ

เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับตัวแปรเกณฑ์คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์
กับผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานประเมินตนเอง

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
เพศ	1.000				
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-.3908***	1.000			
ความพึงพอใจในงาน	-.2458***	.7321***	1.000		
ความวิตกกังวล	.0557	-.4152***	-.6390***	1.000	
ผลการปฏิบัติงาน	-.2344***	.5826***	.7113***	-.5100**	1.000

** $P < .01$

*** $P < .001$

จากตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความ
พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานเป็นผู้ประเมิน
พบดังนี้

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 2 คู่ ได้แก่

1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ผลการปฏิบัติงาน

2.ความพึงพอใจในงาน กับ ผลการปฏิบัติงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 1 คู่ ได้แก่

ความวิตกกังวล กับ ผลการปฏิบัติงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 1 คู่ ได้แก่

เพศ กับ ผลการปฏิบัติงาน

2. ผู้บังคับบัญชาประเมิน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรทำนายดังนี้ คือ
เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับตัวแปรเกณฑ์คือ
การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์
กับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
เพศ	1.000				
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-.3908***	1.000			
ความพึงพอใจในงาน	.2458***	.7321***	1.000		
ความวิตกกังวล	.0557	-.4152***	-.6390***	1.000	
ผลการปฏิบัติงาน	-.2092**	.5167**	.5672***	-.4524**	1.000

** $P < .01$

*** $P < .001$

จากตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความ
พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน
พบดังนี้

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 2 คู่ ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ผลการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในงาน กับ ความวิตกกังวล

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 1 คู่ ได้แก่

ความวิตกกังวล กับ ผลการปฏิบัติงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 1 คู่ ได้แก่

เพศ กับ ผลการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา ตรงกับที่พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง

การศึกษานำมาจากการทำนายผลการปฏิบัติงาน

1. พนักงานประเมินตนเอง

จากการศึกษานำมาการทำนายการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล เพศ กับ การปฏิบัติงานโดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ดังผลการแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปรเพื่อทำนายการปฏิบัติงาน โดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง

ตัวพยากรณ์	R	beta	t	Sig-t
1. เพศ	-	-.063	-1.231	.21
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-	.133	1.829	.06
3. ความพึงพอใจในงาน	.5069	.711	14.239***	.00
4. ความวิตกกังวล	-	-.093	-1.449	.14

*** P < .001

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่ามีตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในงานเพียง 1 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และมีอำนาจในการทำนายถึงร้อยละ 50.69

นั่นคือเมื่อใช้ตัวแปรทุกตัวในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรอื่นคือเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความวิตกกังวล ไม่มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

2. ผู้บังคับบัญชาประเมิน

จากการศึกษาอำนาจทำนายการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล เพศ กับการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยหาคอนแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ดังผลการแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยหาคอนแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปรเพื่อทำนายการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

ตัวพยากรณ์	R	beta	t	Sig-t
1. เพศ	-	.091	-.967	.33
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-	.278	2.205**	.03
3. ความพึงพอใจในงาน	.5548	.744	8.502***	.00
4. ความวิตกกังวล	-	-.010	-.068	.94

** P < .01 *** P < .001

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยหาคอน พบว่ามีตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในงานเพียง 1 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และมีอำนาจในการทำนายถึงร้อยละ 55.48

นั่นคือเมื่อใช้ตัวแปรทุกตัวในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด เพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรอื่นคือเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความวิตกกังวล ไม่มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประเมินผลตนเอง พบว่าเหมือนกัน กล่าวคือตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มีเพียง 1 ตัวแปรคือความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

การศึกษานำมาจากการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า "แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ " โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Analysis) ดังแสดงผลในตาราง 15

ตาราง 15 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆที่ละตัวแปร เพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลำดับที่	ตัวพยากรณ์	b	B	F	F change	R	R ²	R ² change
1.	ความพึงพอใจ ในงาน	.313	.7112	202.7542***	202.7542	.71129	.50593	.50344

***P < .001

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่ามีตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในงานเพียง 1 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และมีอำนาจในการพยากรณ์ถึงร้อยละ 50.59 ส่วนตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความวิตกกังวล พบว่าไม่สามารถที่จะร่วมกับความพึงพอใจในงานพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้สมการพยากรณ์นี้ ดังสมการพยากรณ์นี้

$$\begin{aligned} \text{สมการพยากรณ์} \quad y &= a + bc \\ y &= 71.672 + .313 X_3 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่ง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และ ผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาถึงตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล เป็นตัวแปรทำนาย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

- 1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน
- 1.2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน
- 1.3 ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 เพศชายและเพศหญิงที่อยู่ในระดับตำแหน่งเดียวกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และ ความวิตกกังวล สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เป็นชาย 102 คน หญิง 98 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรอิสระคือ เพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล ตัวแปรตามคือ ผลการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 5 ตอน ในลักษณะที่เป็นคำถามปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ประกอบด้วย

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1
3. ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2
4. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานประเมินและผู้นับถือนับชาประเมิน ปรากฏว่าการประเมินตรงกัน ดังนี้คือ ในส่วนที่พนักงานประเมินพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .5826 และ .7113 ตามลำดับ ส่วนความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.5100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และในส่วนที่ผู้นับถือนับชาประเมินพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .5616 และ .5672 ตามลำดับ ส่วนความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.4524 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

2. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลกับผลการปฏิบัติงาน พบดังนี้

✓ 2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่าเพศชายมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเพศชายมีค่า 118.66 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของเพศหญิง คือ 113.12 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.99 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชายมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศชายมีค่า 160.29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของเพศหญิงคือ 152.82 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.57 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 ความวิตกกังวล พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน กล่าวคือค่าเฉลี่ยของความวิตกกังวลของเพศหญิงมีค่า 68.83 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของความวิตกกังวลของเพศชาย คือ 67.82 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับ .78 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่าเพศต่างกันมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. การศึกษาการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความวิตกกังวล เป็นตัวทำนาย พบดังนี้

3.1 พนักงานประเมินตนเอง

ผลการศึกษาพบว่ามีความพยากรณ์ความพึงพอใจในงานเพียง 1 ตัวที่มีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และมีอำนาจในการทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.69

นั่นคือเมื่อใช้ตัวแปรทุกตัวในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด เพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรอื่นคือเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความวิตกกังวล ไม่มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

3.2 ผู้บังคับบัญชาประเมิน

ผลการศึกษาพบว่ามีความพยากรณ์ความพึงพอใจในงานเพียง 1 ตัวที่มีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 55.48

นั่นคือเมื่อใช้ตัวแปรทุกตัวในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุดเพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรอื่นคือเพศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความวิตกกังวล ไม่มีอิทธิพลในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประเมินผลตนเอง พบว่าเหมือนกัน กล่าวคือตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ มีเพียง 1 ตัวแปรคือความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

อภิปรายผล

การศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านบวกของพนักงานเป็นอย่างมากคือตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงาน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ด้านลบต่อการปฏิบัติงานคือตัวแปรด้านความวิตกกังวล และยังพบว่าเพศหญิงกับเพศชาย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่มีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน โดยทั้ง 3 ตัวแปร อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานดังนี้คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และเพศชายมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบริษัทดังกล่าวเป็นบริษัทเอกชน ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง การทำงานต้องรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ต้องทำงานด้วยความกล้าเสี่ยงพอสมควรในเหตุการณ์ที่จะต้องใช้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ดังกล่าว นอกจากนี้โดยลักษณะงานต้องเป็นคนที่มีความมานะ พากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย เป็นงานที่ต้องหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ทันกับสภาพการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกไร้พรมแดน อย่างเช่นในปัจจุบัน ซึ่งต้องการคนที่มีลักษณะอย่าง ที่ กิลฟอร์ด (Guilford, 1968:39) ได้กล่าวไว้ว่าจะต้องเป็นคนที่มีความทะเยอทะยานที่จะทำให้กิจกรรมนั้นสำเร็จ มีความเพียรพยายามในการทำงาน มีความอดทนเต็มใจแม้จะลำบากยากเย็นเพียงใดก็ตาม และการที่บุคคลไม่ว่าเพศหญิงหรือชายที่มีแรงจูงใจแตกต่างกันนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลนั้นประสบความสำเร็จก็จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าบุคคลซึ่งเคยล้มเหลวมาก่อน และการที่บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก ก็จะส่งผลให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมียอดประกอบหลายประการดังนี้

1) การได้รับการยอมรับ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง ยกย่องในหน่วยงานของตนว่าเป็นคนที่มีความสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ว่าตนมีค่าและได้รับการยกย่องในสังคมของหน่วยงานนั้น เป็นการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้คนทำงานอย่างกระตือรือร้นในหน่วยงานนั้น

2) การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานตามความสามารถ ทั้งนี้สิ่งสำคัญขององค์กรหรือหน่วยงานในการวัดหรือประเมินผลความสามารถของผู้ร่วมงานคือการประเมินผลโดยใช้ผลของงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการวัด ซึ่งการวัดหรือการประเมินดังกล่าวขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้นๆ จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงานในหน่วยงานทุกคนโดยเสมอหน้า เพื่อให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงการทำงาน ให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชาประเมิน ปรากฏว่าสอดคล้องกัน ซึ่งแสดงให้เห็น

ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมกับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตน

3) ความรับผิดชอบ ในหน่วยงานจะต้องให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคคลในหน่วยงานตามบทบาทการทำงานและตำแหน่ง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมีความมุ่งมั่นเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ รวมทั้งเป็นการนำไปสู่เป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานไปพร้อมกัน

2. ความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เนื่องในการทำงานนั้นทุกหน่วยงานย่อมต้องการได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนผู้ที่ทำงานก็ต้องการบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนความก้าวหน้า และสิ่งที่จะประสานทั้งสองฝ่ายก็คือความพึงพอใจในการทำงาน เพราะระดับความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นหัวใจสำคัญ จากผลการวิจัยพบว่าเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงานที่ทำแตกต่างกัน อาจเกิดจากความคาดหวังของบุคคลที่จะได้รับจากหน่วยงานนั้น และผลงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน

เดวิส (Davis.1981:22) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงและมีความรู้สึกด้านบวกหรือลบ ได้แก่ รายได้ ลักษณะงานที่ทำ การเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชาและสภาพเงื่อนไขในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรของหน่วยงานในที่สุด ซึ่งเฟิร์ชเนอร์ก (Fredrick Herzberg. 1959:25) มีความเห็นในแนวนี้เช่นกันและกล่าวว่าปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยด้านจูงใจ ได้แก่ การควบคุมสภาพการทำงานด้านกายภาพ อัตราค่าจ้างและนโยบายขององค์การ และปัจจัยที่สองคือปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลโดยตรง เช่นความสำเร็จในที่ยอมรับ โอกาสก้าวหน้าและลักษณะงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถป้องกันความไม่พึงพอใจในหน่วยงานได้ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงานก็จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานออกมาดีที่สุด รวมทั้งเต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิดของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานและส่งผลถึงความสำเร็จของหน่วยงานในที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ความวิตกกังวล จากผลการวิจัยพบว่าความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน กล่าวคือมีสภาพการทำงานที่รีบเร่ง และมีปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป รวมทั้งอาจเกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์การเอง ตามที่บราวน์และโมเบอร์ก (ผ่องพรรณ เกิดนิทกษ.2530:32;อ้างอิงมาจาก Brown and Moberg. 1980) ได้กล่าวว่าการที่บุคคลมีความวิตกกังวลอาจเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับ

ขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่คลุมเครือ จะส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงานและทำให้ผลงานลดลงหรือผลงานในที่สุด และนอกจากนี้ยังอาจเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในหน่วยงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ก็เป็นสาเหตุของความวิตกกังวลประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดี ทำให้เกิดความไว้วางใจกันต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลง ซึ่งส่งผลทำให้การสั่งการระหว่างบุคคลไม่ดี เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคาม เกี่ยวกับงานและความสุขของตน นอกจากนี้อาจเกิดจากสาเหตุภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตขอชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้เพราะคนที่มีความวิตกกังวลมาก จะทำให้งานนั้นล่าช้าหรือไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ หน่วยงานใดที่มีผู้ปฏิบัติงานมีความวิตกกังวลมาก จึงจำเป็นต้องหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน ทั้งนี้อาจจะใช้มาตรการด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานเพื่อให้บุคคลเกิดความวิตกกังวล ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานนั้นมีพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ไม่วิตกกังวลมากเกินไปและจะส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรโดยรวมด้วย

และจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากผลการประเมินของบุคคล 2 กลุ่ม จากพนักงานประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีการประเมินผลการปฏิบัติที่สอดคล้องกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรม ในการประเมินผลของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานประเมินตนเอง

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานมากที่สุดคือความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งความพึงพอใจเป็นเรื่องของตัวพนักงานเองที่จะทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น และความรู้สึกที่เขทำงานอยู่กับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน ซึ่งตรงคำกล่าวของสเติร์ลและเซย์ล (Straues and Sayle. 1960:119-121) ที่กล่าวว่าคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานมีหลายองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นคือ ลักษณะงานที่พนักงานทำ เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของพนักงานกล่าวคือพนักงานได้ทำงานตามที่เขถนัด มีการติดตามงาน หรือ

การนิเทศงานที่ดีจากบริษัท เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจในการทำงาน มีความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้การที่บริษัทที่พนักงานทำอยู่ก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงต่อการทำงานของพนักงานเพราะเป็นบริษัทใหญ่ มีชื่อเสียง และการที่พนักงานมีเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายในที่ดี หมายถึงการมีระเบียบขององค์กรที่ดี มีการสั่งงานที่ชัดเจน มีสภาพการทำงานที่ดี ได้แก่ สถานที่ทำงานที่มีความสะอาด สบาย มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกอย่างพร้อมเพรียง การได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน มีความก้าวหน้าในการทำงาน การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นไปด้วยความคล่องตัว มีผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานดี เช่นการได้รับเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหาร และมีวันหยุดให้พนักงาน เป็นต้น จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าองค์กรประกอบต่างๆ เหล่านี้ของบริษัท มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจากรุณรัตน์ เกษะทัต (2538) ที่ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ทำงานซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถ ปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนและสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิไล จันทระภา (2523) ได้ศึกษาองค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่าความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของนิพนธ์ หุ่นเจริญ (2535) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าข้าราชการ ที่มีระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำ สอดคล้องกับอรุณ ศรีวรรณชาติ (2529) ได้ศึกษากลุ่มผู้บริหารโรงเรียน พบว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีรายได้มาก จะมีการปฏิบัติงานด้านการบริหารดี อุดม เปี่ยมเจริญ (2528) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ดีที่สุดคือการให้บำเหน็จรางวัล และเงินเดือน

จากการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญ .001 คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความพึงพอใจในงาน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญ .001 ได้แก่ความวิตกกังวลจากผลการศึกษาเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญตัวแปรหนึ่ง ที่สามารถจะทำให้การปฏิบัติงาน บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ การที่บุคคลจะมีผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการเช่น มีความทะเยอทะยานหรือไม่ ที่ปรารถนาที่จะทำกิจการนั้นให้

สำเร็จ มีความเพียรพยายามและมีความอดทนเต็มใจแม้จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม งานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532:105) ที่ว่าแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจในตัวของพนักงานเอง จะมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ จาก การศึกษาของประหยัด ทองมาก(2518:72) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่านักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะมีผลทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี และ การศึกษาของธงชัย สันติวงษ์ (2531:54) ที่ว่าโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้ทำงานเต็มความสามารถ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานของบุคคลทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานและทำงานด้วยความเต็มใจ ออร์ (Orr.1911) ศึกษา ในกลุ่มผู้อำนวยการโรงเรียน พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความ พยายามและระหว่างการเรียนรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนกับความพยายามอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยัง พบว่าแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ แอน (Ann.1993) ได้ศึกษา การปฏิบัติของผู้ตรวจสอบบัญชี เพื่อพิสูจน์รูปแบบการตัดสินใจกับแรงจูงใจ พบว่าแรงจูงใจมี ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจมีผลต่อ การปฏิบัติงานทางบวก ตรงกับงานวิจัยของสก๊อต วิลเลียมและพาร์เกอร์ (Scott.1922, Williams.1993, และ Paker.1992) ที่พบว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังมีความสัมพันธ์ กับการปฏิบัติงาน

ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนคือ ความวิตกกังวล จากผลการศึกษาพบความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชน ที่ศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานด้าน บัญชี ซึ่งเป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องอาศัยความอดทนเป็นอย่างมาก มีความรับผิดชอบมาก เพราะโดยลักษณะงานบางครั้งต้องทำงานเพื่อสะสมบัญชีนอกเวลางานหรือในช่วงที่วันหยุด เพื่อให้ทันในการปิดบัญชีและตรวจสอบยอดในแต่ละวัน การทำงานจึงต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของนอร์เบค (ประสิทธิ์ ศรีพันธ์.2532) ที่ได้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับอาการทางจิตของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในหน่วยวิกฤต พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตและพยาบาล ที่มีความเครียดในงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ นอกจากนี้บุคคลที่มีความเครียดใน งานเป็นเวลานาน จะเกิดอาการที่พบบ่อยคือความเหนื่อยหน่ายต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นสิ่งที่กระทบ ต่อคุณภาพงาน เนื่องจากคนที่เหนื่อยหน่ายจะมีความกระตือรือร้นและแรงจูงใจที่จะทำงานลดลง การ ทำงานจะเป็นไปเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนไปวันๆ การขาดความกระตือรือร้น จะทำให้ขาดความเห็น ออกเห็นใจ ความเอาใจใส่ ความเอื้ออาทร และความนับถือต่อบุคคลอื่น

2. ผู้บังคับบัญชาประเมิน

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอกชน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานมากที่สุดคือความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับการที่พนักงานประเมินตนเอง แสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ความพึงพอใจต่องาน มีความสำคัญสูงสุดในการทำนายผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าคู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 คือแรงจูงใจไปสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบคือความวิตกกังวล ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับการที่พนักงานประเมินตนเองเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญต่อบุคคลผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะผลการประเมินที่ได้สอดคล้องกัน การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมชาติในการประเมินย่อมจะส่งผลถึงการบริหารงานในองค์กร และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในงานที่ทำ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร พนักงานไม่ลาออกไปอยู่หน่วยงานอื่นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมสุข ศิลกสกุลชัย (2534) ที่ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อวิชาชีพพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าความตั้งใจจะลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของอนันตชัย คงจันทร์ (2532) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษพบว่าความพอใจที่มีต่องาน ในภาพรวมเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร

แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของผลงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงานที่ผู้บังคับบัญชามีความสำคัญเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง "ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน" พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความวิตกกังวล และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากผลการวิจัยชี้ชัดว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังนั้นบริษัทหรือหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ

ให้เกิดชั้นในหน่วยงาน เช่น ค่าตอบแทน ควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทนให้มากยิ่งขึ้น เพราะในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันระหว่างบริษัทเอกชนสูงและปัจจัยสำคัญที่สามารถดึงดูดพนักงานคือเรื่องค่าตอบแทน เพราะถ้าค่าตอบแทนต่ำกว่าที่อื่นในงานประเภทเดียวกัน พนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและมีแนวโน้มที่จะลาออกไปอยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงได้ นอกจากนั้นควรสร้างความมั่นคงในงาน บริษัทต้องสร้างความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีสัญญาการจ้างงานที่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน เพราะ ถ้าพนักงานไม่มั่นใจว่างานของเขาจะยั่งยืนต่อไปหรือไม่ มักจะทำการเพื่อให้แน่ใจว่างานอื่นๆ ยังมียู่ที่อีก แต่ถ้าพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงอยู่ตลอดเวลา พนักงานก็จะไม่กังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงานที่ตนทำอยู่ และสามารถทำงานต่อไปด้วยความสบายใจ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามไปด้วย และในด้านการบริหารงานนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในหน่วยงานควรเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความทันสมัยในการบริหาร มีความรู้ ความสามารถ มีเหตุผล มีความซื่อสัตย์มีความยุติธรรม รวมทั้งให้ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาไม่ควรเข้าไปแทรกแซงในวิธีส่วนตัวของพนักงาน แต่ให้แน่ใจว่าเขาได้รับการให้คำปรึกษาในระดับที่ถูกต้องเมื่อเขาต้องการเท่านั้น นอกจากนี้ภายในหน่วยงานควรเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะพนักงานที่รับผิดชอบด้านบัญชี จะมีลักษณะทำงานแบบตัวใครตัวมัน การปฏิสัมพันธ์กันมีน้อยมาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง โดยอาจจะดำเนินการในรูปของการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อนักผ่อนร่วมกัน กิจกรรมสันทนาการ การเล่นกีฬา การจัดทัศนศึกษา หรือการอบรมนอกสถานที่ จะช่วยให้พนักงานมีความสัมพันธ์กันดียิ่งขึ้น ลดความเครียดในการทำงาน และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย หน่วยงานควรให้โอกาสเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าเท่าเทียมกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่นๆ ของบริษัท ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าขึ้นไปตามลำดับขั้น เป็นแบบของการยอมรับถึงผลสำเร็จของการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่ได้เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน ให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง เช่น การกู้เงินสงเคราะห์หรือฉุกเฉินโดยการเพิ่มวงเงินให้สูงขึ้น การขยายอาหารในราคาถูกลง หรือจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ เป็นต้น นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาจจะเป็นการศึกษาต่อหรืออบรมตามโครงการพิเศษต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

2. จากผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการที่จะให้การทำงานขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายขององค์กร และการที่จะทราบความเห็นพ้องต้องกันทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานนั้น การใช้วิธี

การประเมินก็เป็นวิธีการหนึ่ง โดยผู้วิจัยเห็นว่าผู้บังคับบัญชา ควรจะต้องยึดหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ

2.1 คุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ประเมิน ซึ่งการประเมินนี้ควรจะมีหลักในการยึดและการประเมินผลจากกลุ่มบุคคล ทั้งนี้เพราะหัวหน้างานที่มีอคติต่อผู้ถูกประเมิน จะได้ผลออกมาเป็นลบ และควรมีการกลั่นกรองกันหลายขั้นตอน

2.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนิยมใช้ความรู้ ความชำนาญ งาน ประสบการณ์และผลงานที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานว่าผู้ถูกประเมิน อยู่ในระดับใด

2.3 สมรรถภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพของงาน ความสม่ำเสมอในการทำงาน การร่วมมือกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน สมรรถภาพในการทำงานของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน

2.4 ความยุติธรรมในการประเมิน ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความยุติธรรมกับผู้ถูกประเมิน พยายามตัดความสัมพันธ์ส่วนตัว ความขัดแย้งส่วนตัว แยกเรื่องงานออกจากเรื่องส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในส่วนอื่นๆ ของบริษัทเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงาน

2. ควรเพิ่มตัวแปรทางด้านภูมิหลังของพนักงาน เช่น อายุ ระยะเวลาทำงาน ค่าตอบแทน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เห็นความแตกต่างของตัวแปรเหล่านี้ว่าส่งผลอย่างไร ต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงหรือหามาตรการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานในโอกาสต่อไป

- กมล รักษวน. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครุภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.
- กังวล เทียนกัณฑ์เทศน์. มนุษย์ศาสตร์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
2536.
- เกศินี หงส์นันท์. การประเมินผล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- คำนิง นกแก้ว. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.
- จัญญ ทองถาวร. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : หิรัญวิสุทธิ์ 2533.
- จิรภรณ์ กาญจนโพน้อยกุล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.
- จำนงค์ สมประสงค์. หลักและแนวคิดของหัวหน้างานในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาภาพที่ดี.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอ็มอาร์ เอ็นเตอร์ไพรส์, 2525.
- ชลิดา ศรีณี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2526.
- ธนิวรรณ บุญเกียรติ. การปฏิบัติงานในเทศบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานประสานงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา
- ธวัช สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าวิทยาเขตพระนครเหนือ, 2528.
- ธีรศักดิ์ หมื่นจักรและศรีสง่า กรรณเสถ. จิตวิทยาธุรกิจ. ปทุมธานี : บริษัท ศูนย์หนังสือ
ดร.ศรีสง่า จำกัด, 2527.
- นวลละออ สุภาผล. ทฤษฎีบุคลิกภาพ. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร 2527.
- นิตยา รัตนพิชิต. ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อัดสำเนา.
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.

บุญชม ศรีสะอาด . การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร, 2527.

บุญมณี ธนาศุภวัฒน์. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ฉบับปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ : บริษัทศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด, 2528.

ประหยัด ทองมาก. ความสัมพันธ์ของความวิตกกังวล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อุดลำนเา.

ประชิด ศราพันธุ์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานกับอาการทางจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยวิกฤต. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อุดลำนเา.

ปราณี อารยศาสตร์. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อุดลำนเา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2533.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์ 2530.

ไพฑูรย์ ลินลารัตน์ และสำลี ทองธิว. การวิจัยทางการศึกษา หลักการและวิธีการสำหรับนักวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ปญโญ สารร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

เขาวลัษณ์ เลาหะจินดา. สภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อุดลำนเา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. การพัฒนองค์กรและแนววิศว์กรรม. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส(1989), 2537.

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ. การศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด กับ สำนักงานธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อุดลำนเา.

วุฒิชัย จ้างนงค์. การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2522.

- ✓ รุ่งโรจน์ ลิทธิเวช. การศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหารสี่
ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มศว.ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2534. อุดมศึกษา.
- เรียงชัย หมั่นชนะ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์, 2535.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สมพร สุทัศน์ีย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537.
- ✓ สมยศ นาวีการ. การพัฒนาองค์การ และการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521.
- สมัญญา เสี่ยงใส. ความวิตกกังวล และวิธีลดความวิตกกังวลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521. อุดมศึกษา.
- สวัสดี สุคนธรังษี. การวัดในการจัดงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- ✓ ลิทธิโชค วรานุสันติกุล. จิตวิทยาการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์,
2530.
- เสนาะ ตีเยาว์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.
- โอรุณ รักธรรม. หลักมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ (ชุดการสอนประกอบคำบรรยาย). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และ
ทำปกเจริญผล, 2530.

Arnold, H.J., and Feldman, D.C. Organizational Behavior. New York :
Mc Graw-Hill, 1986.

Barnard, Chester I. The Function of Executives. Cambridge : Harvard
University Press, 1966.

Chales N. Greene and Robert E. Craft Jr. "The Satisfaction Performance
Controversy Revisited," in Motivation and Work Behavior. edited
by Richard M. Steers and Lyman W. Porter. New York: McGraw-Hill
Book Company, 1979.

Davis, Keith. Human Behavior at Work : Organizational behavior. 6th ed.
New York : Mc Graw-Hill, 1981.

- Gilmer, Van Haller B. and Others. Industrial and Organizational Psychology. New York : Mc Graw-Hill Book, 1971.
- Guildford J.P. The Nature of Human Intelligence. New York: McGraw-Hill, 1968.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block.
The motivation to work. New York : Wiley, 1959.
- Kelly, Joe, J. Bruce Prince and Blake Ashforth. Organizational Behavior. Ontario: Prentice-Hall Canada Inc. , 1991.
- Luhman, Annalee Dahlie. "The Influence of Social Support and Personal Control on Job Stress and Job Performance," Dissertation Abstract International. February, 1990.
- Maslow, A.H. Motivation and Personality. New York : Harper and Row, 1961.
- Strauss, George and Sayles, Leonard R. Personal : The Human Problem of Management. Engle Wood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1960.
- William, Albert Edward. "Motivation Assessment in organizations : The Application of Importance-Performance Analysis," Dissertation Abstract International. : April, 1993.

කරුණාකර

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจตาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ตัวแปรทางจิตวิทยาทางประชากรที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจงแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ดิฉันนางสาวนรินทร์ เอื้อทวิทรัพย์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ตัวแปรทางจิตวิทยาทางประชากรที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ขณะนี้กำลังอยู่ใบหั่นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ดิฉันจึงใคร่ขอความกรุณามายังท่าน ช่วยตอบในแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ ตามความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกของตัวท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ตอน (ขอให้ท่านทำทุกตอน) ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 30 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 40 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบวัดความวิตกกังวล จำนวน 30 ข้อ
- ตอนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นข้อมูลที่มีค่าเป็นอย่างยิ่ง และถือว่าเป็นความลับและไม่เผยแพร่ให้ใครๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

ดิฉันขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นรินทร์ เอื้อทวิทรัพย์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ () ชาย () หญิง

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 30 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (ทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
1. ข้าพเจ้ามีความพยายามที่จะทำอะไรให้ดีกว่า ที่ตั้งใจไว้.....					
2. ข้าพเจ้าชอบเปรียบเทียบผลงานของตน กับผู้อื่นเสมอ.....					
3. ข้าพเจ้าปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงาน ยาก ๆ ให้สำเร็จ.....					
4. ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานกับงานที่ทำอยู่ ในปัจจุบัน.....					
5. ข้าพเจ้าชอบทำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นความ คิดริเริ่มของตนเอง.....					
6. ข้าพเจ้าเชื่อว่าความอดทนเป็นสิ่งสำคัญมาก ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ สิ่ง.....					
7. ในการทำงาน ข้าพเจ้าชอบใช้วิธีการ แก้ไขเฉพาะหน้าไปเรื่อย ๆ.....					
8. เมื่องานที่กำลังทำถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน ข้าพเจ้าจะหยุดทำงานที่.....					
9. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ชีวิตก้าวหน้ายิ่งขึ้น.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
10. ข้าพเจ้าไม่นิยมการต่อสู้เพราะกลัว ความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น.....					
11. เมื่อทำงานง่าย ๆ เสร็จแล้วข้าพเจ้า อยากทำงานยาก ๆ ขึ้นไปอีก.....					
12. ถ้าข้าพเจ้าได้ทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใด ลงไปแล้ว จะต้องทำให้ดีที่สุด.....					
13. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานจะประสบ ความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับ โชคชะตาเป็นสำคัญ.....					
14. ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการตัดสินใจ ด้วยตนเอง ต้องคอยปรึกษาเพื่อนก่อน....					
15. ข้าพเจ้าไม่ชอบการทำงานที่ง่าย ๆ.....					
16. ในการทำงาน ข้าพเจ้า ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ.....					
17. ข้าพเจ้าทำงานให้สำเร็จ เพื่อความ พึงพอใจของตนเองมิใช่หวังเพื่อ ให้คนอื่นยกย่อง.....					
18. ข้าพเจ้าไม่ชอบวางแผนการทำงานไว้ ล่วงหน้าเพราะกลัวว่าจะล้มเหลว.....					
19. ข้าพเจ้าไม่มีความทะเยอทะยานในชีวิต แล้วแต่ลิขิตของชะตา.....					
20. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็น งานที่น่าเบื่อหน่าย.....					
21. เมื่อถูกตำหนิในการทำงานข้าพเจ้าไม่ เคยย่อท้อ.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
22. ข้าพเจ้าคาดหวังความสำเร็จในการ ทำงานไว้สูง.....					
23. ข้าพเจ้าเห็นว่าเพื่อนร่วมงานที่ดี จะทำให้งานสำเร็จไปได้รวดเร็ว.....					
24. ข้าพเจ้ามุ่งทำงานโดยไม่เห็นแก่ ผลประโยชน์ตอบแทน.....					
25. ข้าพเจ้าจะทำงานตามที่หัวหน้าสั่งเท่านั้น.....					
26. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเพื่อนทำงานได้ดีกว่า.....					
27. ข้าพเจ้าไม่ชอบรับผิดชอบ ในการเป็นผู้นำ.....					
28. คนที่ข้าพเจ้าเกลียดมากที่สุด คือคนที่ไม่ชอบแก้ปัญหาด้วยตนเอง.....					
29. ข้าพเจ้าถือว่าความล้มเหลวเป็นบทเรียน ที่ดีในการทำงาน ไม่ยอมแพ้แก่อุปสรรค ที่เกิดขึ้น.....					
30. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ขยันทำงานมาก อย่างสม่ำเสมอ.....					

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 40 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (ทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
1. หน่วยงานได้ให้โอกาสท่านเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการทำงาน.....					
2. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานสำคัญๆและงานที่มีคุณค่า.....					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงาน.....					
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน.....					
5. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ....					
6. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติ.....					
7. งานที่ท่านทำอยู่ มีมากจนรับไม่ไหว.....					
8. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี.....					
9. ท่านรู้สึกว่างานนี้เป็นงานที่ดี ในอุดมคติ....					
10. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีมั่นคง.....					
11. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงาน.....					
12. รายได้ที่ได้รับเพียงพอ ต่อการใช้จ่าย....					
13. เงินเดือนที่ได้จัดอยู่ในระดับต่ำมาก.....					
14. ได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่ควรจะได้.....					
15. ถ้ามีโอกาสจะไปทำงานทำที่ดีกว่านี้.....					
16. เงินเดือนที่ได้จัดอยู่ในระดับที่ดี.....					

(ต่อ)

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
17. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ งานเป็นอย่างดี.....					
18. โอกาสที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานมีข้อจำกัด.....					
19. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานท่าน ไม่มีความเป็นธรรม.....					
20. ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า.....					
21. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบวิธีปฏิบัติ หรือข้อบังคับของหน่วยงาน ท่านได้ รับทราบทันเวลาทุกเรื่อง.....					
22. ท่านสามารถเสนอรายงานผลหรือขอคำ แนะนำ หรือปรึกษาข้อร้องทุกข์ต่างๆ ต่อผู้บังคับบัญชาได้โดยติดต่อกับลำดับชั้น.....					
23. ในหน่วยงานของท่าน มีการประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ในระดับเดียว กันเป็นประจำ.....					
24. ผู้บังคับบัญชาและท่านปฏิบัติงานร่วมกันได้ เป็นอย่างดี.....					
25. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับ ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา.....					
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนเอาใจยาก.....					
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนสุภาพ.....					
28. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะเผด็จการ.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนทันสมัย.....					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด.....					
31. ผู้ร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นคนน่าเชื่อถือ.....					
32. ผู้ร่วมงานของท่าน ส่วนมากมีความรับผิดชอบ ชอบการทำงานเป็นอย่างดี.....					
33. ผู้ร่วมงานของท่าน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี.....					
34. ผู้ร่วมงานของท่าน ส่วนมากให้กำลังใจใน การปฏิบัติงาน.....					
35. ผู้ร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นคนดี ไม่ค่อยมีเหตุผล.....					
36. สถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกสบาย.....					
37. ช่วงเวลาเข้าปฏิบัติงานของท่านมี ความเหมาะสม.....					
38. หน่วยงานของท่านมีบริการ สวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม.....					
39. ท่านมีความรู้สึกที่หน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่ มีความดีดกว่าหน่วยงานอื่น.....					
40. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ในหน่วยงานนี้.....					

ตอนที่ 4 แบบวัดความวิตกกังวล จำนวน 30 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน(ทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
1.งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก.....					
2.ท่านต้องปฏิบัติงานที่มีปริมาณมากเกินไป.....					
3.ท่านต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วหรือ เร่งรีบอยู่เสมอ.....					
4.ท่านต้องทำงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความ สามารถ.....					
5.ท่านต้องทำงานที่ไม่เห็นความสำเร็จของ งานอย่างชัดเจน.....					
6.ท่านสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ดี.....					
7.ท่านทำงานที่ล้ามากมากเกินไป.....					
8.งานที่ท่านทำอยู่ไม่มีความมั่นคง.....					
9. เวลาอนท่านนอนไม่ค่อยหลับเพราะชอบ คิดถึงงานที่ท่านทำอยู่.....					
10.ท่านไม่ทราบนโยบายที่ชัดเจนของหน่วยงาน.....					
11.ท่านไม่ทราบขอบเขต หน้าที่รับผิดชอบที่ แน่นอนของท่าน.....					
12.ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในหน่วย งานของท่าน.....					
13.ท่านไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยว กับการปฏิบัติงาน ได้อย่างอิสระ.....					
14.ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานงานโดยไม่พิจารณา ความรู้ ความสามารถของท่าน.....					
15.ผู้บังคับบัญชามีความลำเอียงต่อการทำงาน.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
16. ผู้บังคับบัญชาและท่าน ไม่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน.....					
17. ผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเป็นกันเอง.....					
18. การสื่อสารข่าวสารและข้อมูลภายในหน่วยงาน ของท่าน ไม่มีหลักปฏิบัติที่แน่นอน					
19. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงาน ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน.....					
20. ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก.....					
21. เพื่อนร่วมงานของท่าน ไม่ค่อยมีน้ำใจ.....					
22. เมื่อท่านมีปัญหาหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ท่านไม่ได้รับความร่วมมือหรือเห็นแก่เห็น ใจจากเพื่อนร่วมงาน.....					
23. สถานที่ทำงานของท่านคับแคบ บรรยากาศ ในการทำงานไม่ดี.....					
24. จำนวนคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย.....					
25. หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ มากเกินไป.....					
26. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีขั้นตอน การปฏิบัติมาก ทำให้การทำงานล่าช้า.....					
27. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งการงานที่สูง ขึ้นมีน้อย.....					
28. งานที่ท่านทำอยู่ขาดความก้าวหน้า.....					
29. งานที่ท่านทำอยู่มีความกดดันเป็นอย่างมาก.....					
30. ขาดการบำรุงขวัญ และกำลังใจจาก หน่วยงาน.....					

ตอนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (ทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
1. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตและความกระตือรือร้นในการทำงาน.....					
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่.....					
3. ท่านมีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ๆ.....					
4. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน.....					
5. ท่านเชื่อฟังและให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา.....					
6. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน.....					
7. ท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และสอนงานผู้อื่น.....					
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างทันเหตุการณ์.....					
9. ท่านเสนอวิธีการทำงานใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ.....					
10. ท่านสามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่.....					
11. ท่านสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้.....					
12. ท่านปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับสถานะการอยู่เสมอ.....					
13. ท่านให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อในหน่วยงาน.....					
14. ท่านศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
15. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน.....					
16. ท่านรายงานปัญหา ความก้าวหน้า และผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ.....					
17. ท่านแสดงความรับผิดชอบเต็มที่เมื่อเกิด ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน.....					
18. ท่านมาปฏิบัติงานตรง เวลาอย่างสม่ำเสมอ.....					
19. ท่านขาดความศรัทธาต่อหน่วยงาน.....					
20. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานที่ผ่านมา.....					
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี.....					
22. ท่านสามารถเผชิญปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานอย่าง ไม่สะทกสะท้าน.....					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้บังคับบัญชาทุกท่าน

ดิฉันนางสาวโรนันท์ เอื้อทวีทรัพย์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ดิฉันจึงใคร่ขอความกรุณามายังท่าน ช่วยตอบในแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาของท่าน โดยให้ท่านตอบตามความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกของตัวท่านมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นข้อมูลที่มีค่าเป็นอย่างยิ่ง และถือว่าเป็นความลับและไม่เปิดเผยกระหนาบใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

ดิฉันขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

โรนันท์ เอื้อทวีทรัพย์

แบบสอบถามการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน
ให้ท่านอ่านข้อความที่ละเอียดและนึกถึงผู้ได้บังคับบัญชาของท่านที่ท่านกำลังประเมินแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. สำหรับข้อความที่เป็นทางบวก

จริงที่สุด = 5 คะแนน จริงมาก = 4 คะแนน มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง = 3 คะแนน

จริงน้อย = 2 คะแนน ไม่จริงเลย = 1 คะแนน

2. สำหรับข้อความที่เป็นทางลบจะให้คะแนนตรงกันข้าม

จริงที่สุด = ผู้ได้บังคับบัญชาท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมและเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
รวดเร็วและผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

จริงมาก = ผู้ได้บังคับบัญชาท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว
และผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

มีส่วนจริงครึ่งหนึ่ง = ผู้ได้บังคับบัญชาท่านมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและยังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร

จริงน้อย = ผู้ได้บังคับบัญชาท่านมีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำและผลงานต้องปรับปรุง

ไม่จริงเลย = ผู้ได้บังคับบัญชาท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างมากหรืออยู่ในขั้น
เสื่อมสมรรถภาพในการทำงาน

แบบสอบถามการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน
ให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อและนึกถึงผู้ได้บังคับบัญชาของท่านที่ท่านกำลังประเมินแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน					
1. มีความขยันหมั่นเพียรและความกระตือรือร้นในการทำงาน.....					
2. มีความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่.....					
3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ๆ.....					
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน.....					
5. เชื่อฟังและให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา.....					
6. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน.....					
7. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และสอนงานผู้อื่น.....					
8. สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างทันเหตุการณ์.....					
9. เสนอวิธีการทำงานใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ.....					
10. สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่.....					
11. สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้.....					
12. ปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับสถานะการณ์อยู่เสมอ.....					
13. ให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อในหน่วยงาน.....					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริงมาก	มีส่วนจริง ครึ่งหนึ่ง	จริงน้อย	ไม่จริง เลย
14. ศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
15. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน					
16. รายงานปัญหา ความก้าวหน้า และผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ					
17. แสดงความรับผิดชอบเต็มที่เมื่อเกิด ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน					
18. มาปฏิบัติงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ					
19. ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน่วยงาน					
20. มีความภาคภูมิใจในผลการทำงานที่ผ่านมา					
21. สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี					
22. สามารถเผชิญปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานอย่าง ไม่สะทกสะท้าน					

ภาคผนวก ข
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดผลการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

ข้อที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (N=60)
1	.2727
2	.3333 *
3	.3833 *
4	.5121 **
5	.3596 *
6	-.1426
7	.4584 **
8	.6655 **
9	.6426 **
10	.6347 **
11	.4938 **
12	.4461 **
13	.5101 **
14	.1119
15	.1505
16	-.0667
18	.0939 *
19	.3012 *
20	-.3222 **
21	.5201 *
22	.3817

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (N=60)
23	.1913 [*]
24	.6241 ^{**}
25	.4348 ^{**}
26	.6609 ^{**}
27	.5756 ^{**}
28	.5437 ^{**}
29	.2242
30	.3176 [*]
สัมประสิทธิ์แอลฟา	.77

* p > .01

** p > .001

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวนิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์

วัน เดือน ปีเกิด 26 มีนาคม 2511

สถานที่เกิด จังหวัดนครสวรรค์

ที่อยู่ปัจจุบัน 15/1 ถ.ตากสิน บุคคโล ธนบุรี กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2523-2528 มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนสตรีนครสวรรค์

พ.ศ.2529-2532 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาจิตวิทยาคลินิก) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ.2533-2538 การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

บทคัดย่อ

ของ

นิรันทร์ เอื้อทวีทรัพย์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2539

จุดมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล กับผลการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล 3) เพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน เป็นชาย 102 คน หญิง 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล และผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การทดสอบค่า t. สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบดังต่อไปนี้ .-

- 1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001
- 2.เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่เพศชายและเพศหญิงมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน
- 3.ตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ได้มีตัวแปรเดียว คือความพึงพอใจในงาน

SOME PSYCHOLOGICAL VARIABLES RELATED TO JOB
PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN A PRIVATE COMPANY

AN ABSTRACT

BY

NIRANAN AUETAVEESUB

Present in partial fulfillment of the requirements for the Master of
Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University

May 1996

The purposes of this study were 1)to study the relationship between achievement motivation, job satisfaction, anxiety and job performance, 2)to compare job performance, achievement motivation, job satisfaction and anxiety according to difference in sex, 3)to discover the variables which could be used to predict job performance. The sample consisted of 200 employee in a private company, 102 males and 98 females. The instruments used in collecting data were the questionnaires of achievement motivation, job satisfaction, anxiety and job performance. The data was analyzed by t-test, t-test, Pearson product moment correlation and multiple regression analysis.

The findings of this study were as follows :

1. There was a significantly positive relationship between achievement motivation, job satisfaction and job performance and there was a significantly negative relationship between anxiety and job performance at the level of significant .001

2. The male and the female employees were significantly different in achievement motivation, job satisfaction, and job performance but they were not significantly different in anxiety.

3. Factor that significantly predicted job performance was job satisfaction.