

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ของบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
พลินี อัครุจานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2549

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ของบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
พลินี อัครจวนนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
พลินี อัครุจานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2549

พลินี อัครจุณานนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ระดับลิฟต์ แอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ระดับลิฟต์ แอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ระดับลิฟต์ แอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท ที่ระดับลิฟต์ แอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 183 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ได้ผลการวิจัยดังนี้

1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีอายุงานเฉลี่ย 1 ปี 8 เดือน

2) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านความอบอุ่น และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโครงสร้างองค์การ

3) พนักงาน มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ ด้านการยอมรับองค์การ และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

4) พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ A คิดเป็นร้อยละ 94.0 และมีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ B คิดเป็นร้อยละ 6.0

5) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี คือ พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น มีพฤติกรรมการมาทำงานสาย/ขาดงานน้อยลง มีแนวโน้มการทำงานต่ออยู่ในระดับไม่แน่ใจ และ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับพอใจมาก

6) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

7) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

8) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถทำนายในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 41.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9) บรรยากาศด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน ได้ร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10) บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถทำนายในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยอายุงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ สามารถทำนายในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 46.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13) พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' WORKING BEHAVIOR
FOR TWZ CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
PALINEE ASVARUJANON

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

Palinee Asvarujanon. (2006). *Factors affecting employees' working behavior for TWZ Corporation public company limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research were 1) this study focused on employees' working behavior. The employees were characterized in term of gender, age, educational level, marital status, average income per month and working period. 2) to analyze factors affecting employees' working behavior for TWZ Corporation Public Company Limited. The sample was 183 employees of TWZ Corporation Public Company Limited. A questionnaire was used to collect data which was analyzed by percentage, mean, standard deviation independent t-test, one-way analysis of variance, pair differences analyzed by LSD method and multiple regression analysis; processed by SPSS for Windows version 11.

The research revealed as follows :

1. The majority of employees of TWZ Corporation Public Company Limited is female, 20 to 25 year-old, graduated in bachelor degree, single status, 10,001-15,000 baht income per month and 1 year and 8 months working period.
2. Employees' opinion to organizational climate: responsibility, support, organizational identity, risk, standard, conflict, warmth and reward and punishment at good level, but only the rest one which was the structure factor was at moderate level.
3. Employees' organizational commitment in efficiency-used at work factor, in acceptance factor and in membership-being desire factor were at high level.
4. Overall employees' personality of TWZ Corporation Public Company Limited was classified by personality theory by Price is on type A.
5. Employees' working behavior on work efficiency compared to last year was slightly better, working late and absence was decrease, tend to work in the organization in the future was uncertainty and overall satisfaction on working was very satisfied.
6. There was no significant difference among different gender, educational level, marital status and average income per month on the overall employees' working behavior.
7. There was a significant difference among different age on the overall employees' working behavior, on work efficiency compared to last year and working late and absence, at .05 statistically significant level.
8. The organizational climate in support and the organizational commitment in membership-being desire could predict 41.7 percent of the overall employees' working

behavior in the same way and the organizational climate in risk could predict in the opposite way, at .05 statistically significant level.

9. The organizational climate in support and the organizational commitment in membership-being desire could predict 15.6 percent of the employees' working behavior on work efficiency compared to last year, at .05 statistically significant level.

10. The organizational climate in warmth and support could predict 9.3 percent of the employees' working behavior on working late and absence in the same way and the organizational climate in risk could predict in the opposite way, at .05 statistically significant level.

11. The organizational climate in support and the organizational commitment in membership-being desire could predict 46.6 percent of the employees' working behavior on tend to work in the organization in the future in the same way and working period factor and the organizational climate in reward and punishment could predict in the opposite way, at .05 statistically significant level.

12. The organizational climate in support and the organizational commitment in membership-being desire could predict 46.3 percent of the employees' working behavior on overall satisfaction on working, at .05 statistically significant level.

13. There was no significant difference among different personality on the overall employees' working behavior.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบของพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ใน ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุกๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

พลินี อัครจุจันนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดงานวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน	27
ประวัติบริษัท ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	86
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	86
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	89

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	99
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	110
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถาม.....	117
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	119
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การประมวลผลทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	14
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	40
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ.....	41
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน.....	43
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	52
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน.....	53
7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน.....	54
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้าน บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน).....	55
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	55
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความอบอุ่นของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	56
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	56
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	57
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความขัดแย้ง ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	57
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	58
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)....	59
17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ โดยรวม ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	60
18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อ องค์การด้านการยอมรับองค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	60
19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อ องค์การด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	61
20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อ องค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	62
21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อ องค์การโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)..	62
22 แสดงจำนวน (ความถี่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลิกภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	63
23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	63
24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	65
25 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	66
26 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	67
27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD).....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD).....	69
29 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	69
30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Dunnett's T3	70
31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน บริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	71
32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน บริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	73
33 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	74
34 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	75
35 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	76
36 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของ พนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	77
37 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ของพนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	79
38 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดื่บบลิวแซด คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรม การทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	81
40 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	83
41 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model.,stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ.....	30
2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

“คน” เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญ และมีคุณค่ามากที่สุดต่อองค์กร ทุกๆ องค์กรต้องการคนที่มีประสิทธิภาพเข้าร่วมงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารงาน (Katz, 1964; อ้างอิงจาก ประจักษ์, 2546) การทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือการที่บุคคลจะมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจคือ เรื่องความแตกต่างในเรื่องบุคลิกภาพของคนในองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล การศึกษาถึงบุคลิกภาพจะมีความสำคัญ เพราะบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่ด้วยการศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อให้พฤติกรรมการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้

บรรยากาศขององค์กรเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร จะต้องมีการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีลักษณะเอื้อต่อการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อการจูงใจ การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน องค์กรที่มีบรรยากาศขององค์กรที่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญและกำลังใจดี ยินดีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการทำงานสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ (ชาญชัย, 2539: 7) หากแต่ถ้าหากบุคคลไม่พึงพอใจในบรรยากาศ องค์กรหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ องค์กร จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานตกต่ำลง

นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน (สมภพ, 2537: 29) กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะไม่ลาออกจากองค์กร มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความพยายามและตั้งใจที่จะพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจหรือไม่ใช้ความพยายามในการทำงาน เพิกเฉยต่องานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ฉะนั้นการสร้าง ความผูกพันจึงมีความจำเป็นเพื่อจูงใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากับพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์สื่อสาร ก่อตั้งขึ้นในปี 2536 บริษัท เป็นผู้ประกอบการรายแรกที่เปิดร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในศูนย์การค้ามาบุญครอง และได้รับสิทธิบริหารร้านเทเลวิซจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ตั้งแต่ปี 2537 ปัจจุบันได้ขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งในการขายปลีกและการขายส่ง จนปัจจุบันมีเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายกว่า 300 รายทั่วประเทศ ในขณะที่มีสาขาจำนวน 26 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นสาขาภายใต้ชื่อ “เทเลวิซ” จำนวน 19 สาขา ภายใต้ชื่อ “TWZ Shop” จำนวน 5 สาขา ภายใต้ชื่อ “M Shop” จำนวน 1 สาขา และ ภายใต้ชื่อ “Nokia Shop” จำนวน 1 สาขา และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลต่างๆ จาก AIS อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัท ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการ (Distributor) จากผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ชั้นนำของโลก อาทิ โซนี่ อีริคสัน โมบาย คอมมูนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) ซิเมนส์ และเบนคิว (ประเทศไทย) และยังได้รับความไว้วางใจจากผู้แทนจำหน่ายเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ของประเทศ เช่น บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด และบริษัท เอ็มลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมทั้งยังมีการนำเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่จากประเทศจีน และประเทศไต้หวัน เข้ามาจำหน่ายภายใต้แบรนด์ “TWZ” อีกด้วย

จากการเปิดเสรีของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งนำไปสู่การแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการลดค่าบริการโทรศัพท์ รวมทั้งราคาเฉลี่ยของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ความต้องการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้บริษัทฯ มีคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเช่นกัน ทำให้บริษัทต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนา ศักยภาพเพื่อให้คงความเป็นหนึ่งในผู้นำในตลาดให้ได้ ซึ่งการพัฒนาการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะขึ้นกับความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วย

จากข้อความข้างต้นที่กล่าวแล้วนี้ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรภาพบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ และสนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเพียงใด และปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง สนับสนุน ให้มีการจัดการบุคคล การสร้างบรรยากาศองค์การและช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์การ และด้านการบริหารงานบุคคล
2. ผลจากการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทาง หรือข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับปัจจัยบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 183 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มกราคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 183 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1.1.1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1.1. ชาย

1.1.1.2. หญิง

1.1.2. อายุ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1.1.2.1. 20 - 25 ปี

1.1.2.2. 26 - 31 ปี

- 1.1.2.3. 32 – 37 ปี
- 1.1.2.4. 38 - 43 ปี
- 1.1.2.5. 44 ปีขึ้นไป
- 1.1.3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1.1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2. ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4. สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1.1.4.1. โสด
 - 1.1.4.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.4.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.1.5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - 1.1.5.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.5.2. 10,001 – 15,000 บาท
 - 1.1.5.3. 15,001 – 20,000 บาท
 - 1.1.5.4. 20,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.5.5. 25,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.6. อายุงาน ปี เดือน
- 1.2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ
 - 1.2.1. โครงสร้างองค์การ
 - 1.2.2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ
 - 1.2.3. ความอบอุ่น
 - 1.2.4. การสนับสนุน
 - 1.2.5. การให้รางวัลและการลงโทษ
 - 1.2.6. ความขัดแย้ง
 - 1.2.7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - 1.2.8. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
 - 1.2.9. ความเสี่ยง
- 1.3. ความผูกพันต่อองค์การ
 - 1.3.1. การยอมรับองค์การ
 - 1.3.2. การใช้ความสามารถเพื่อองค์การ
 - 1.3.3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

- 1.4. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - 1.4.1. บุคลิกภาพแบบ A
 - 1.4.2. บุคลิกภาพแบบ B
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย
 - 2.1. พฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.1.1. การเพิ่มผลผลิต
 - 2.1.2. การขาดงาน / มาสาย
 - 2.1.3. แนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต
 - 2.1.4. ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับพนักงานที่ทำงานในบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. **บริษัท** หมายถึง บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความแตกต่างของพนักงานใน บริษัทที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แต่ละคน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน
4. **บรรยากาศองค์การ** หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อมิติต่างๆ ขององค์การ ซึ่งได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเสี่ยง มีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.1. **โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure)** หมายถึง บรรยากาศองค์การในลักษณะที่มีความชัดเจนของวิธีการทำงาน เป้าหมาย นโยบาย ขั้นตอนในการดำเนินงาน สายการบังคับบัญชาต่างๆ ซึ่งได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน
 - 4.2. **ความท้าทายและรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานและความท้าทายของงาน
 - 4.3. **ความอบอุ่น (Warmth)** หมายถึง การรับรู้ถึงความอบอุ่นในองค์การ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงาน
 - 4.4. **การสนับสนุน (Support)** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานได้

4.5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ และลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขา

4.6. ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มั่นใจว่าองค์กรสามารถทนการแสดงความขัดแย้งหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป และนำมาแก้ไขตกลงกัน

4.7. มาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระดับมาตรฐานที่พนักงานกำหนดนั้น ซึ่งจะได้เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงาน

4.8. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Organizational Identity) หมายถึง การรับรู้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่น และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

4.9. ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรนั้นมีความเสี่ยงหรือมีความทำลายอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งบรรยากาศองค์กรที่ให้การยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทักษะคติในทางบวกซึ่งแสดงถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก รวมทั้งเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามทัศนะของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับองค์กร ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร

5.1. การยอมรับองค์กร หมายถึง การยอมรับปฏิบัติตามความต้องการของหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นสอดคล้องกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และพร้อมที่จะกระทำในสิ่งดีเพื่อหน่วยงาน

5.2. การใช้ความสามารถเพื่อองค์กร หมายถึง การทุ่มเทกายใจในงานที่รับผิดชอบและเสียสละเวลา กำลังกายให้กับการปฏิบัติงานรวมถึงเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

5.3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การอยากทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปโดยไม่คิดจะลาออกหรือย้ายไปทำงานที่อื่น

6. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และมีลักษณะของตนเองในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยนำเอาทฤษฎีบุคลิกภาพ ที่แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบดังนี้

6.1. บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว ชอบใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา มีความริบเร่งตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น และมีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว

6.2. บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ดำเนินชีวิตอย่างสบายๆ เรื่อยๆ ไม่รีบเร่ง ชอบการพักผ่อน มีแรงขับในการทำงานน้อย

7. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานบริษัทที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึงกระบวนการตัดสินใจก่อนและหลังจากการเกิดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย

7.1. การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผล เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

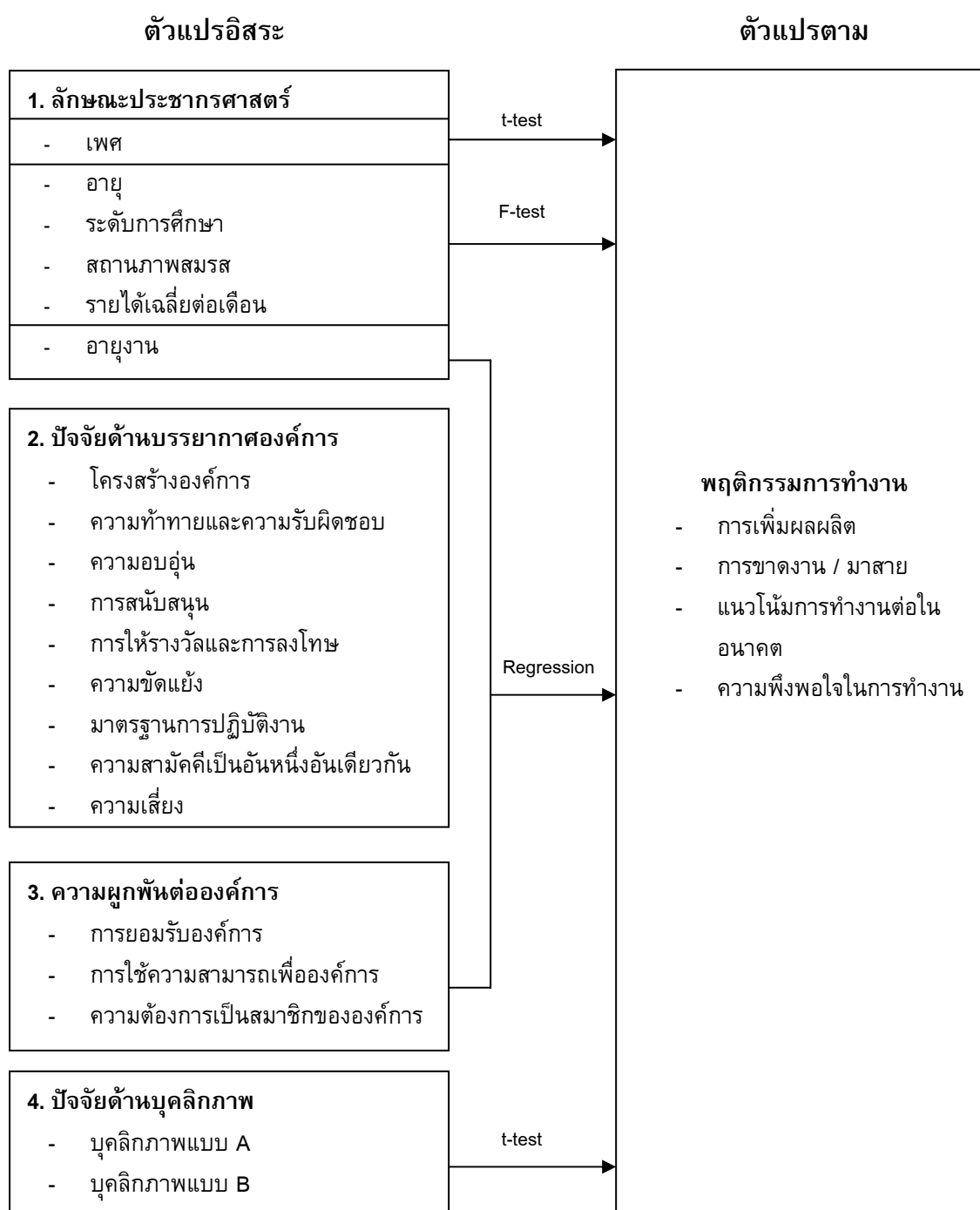
7.2. การขาดงาน / มาสาย หมายถึง การที่พนักงานมาทำงานสาย หรือไม่มาทำงาน

7.3. แนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกทางการกระทำที่ทำให้ทราบว่า พนักงานเหล่านั้นรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และจะทำงานกับองค์กรต่อไปในอนาคต

7.4. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา และได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ทำให้พนักงานกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องบรรยากาศองค์การนำมาจาก Litwin ; & Stringer ในเรื่องความผูกพันต่อองค์การนำมาจาก Richard M. Steers และเรื่องบุคลิกภาพมาจาก Virginia Ann Price มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวอิสระ และได้เลือกโมเดลพฤติกรรมองค์การเป็นกรอบแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ในส่วนของตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดับบลิว แชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
5. ประวัติบริษัท ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

1.1. ความหมายของบรรยากาศองค์การ

มีนักวิชาการให้ความหมายหรือคำจำกัดความเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้หลายท่านดังนี้

อรุณ รักธรรม (2524: 88) มีแนวความคิดเรื่องบรรยากาศขององค์การว่า คือ ชุดของค่านิยม ทัศนคติ และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่องานที่คนความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 192) ให้ความหมายว่าบรรยากาศในองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพรวมเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 101) ได้ให้ความหมายบรรยากาศขององค์การไว้ว่า คือสภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2539: 192) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ (2540: 278) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ คือตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่ระดับของการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

ฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 8; อ้างอิงจาก Forehand และ Gilmer. 1964. *Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior*. pp. 185) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ หมายถึง รูปแบบและคุณลักษณะที่มีการสืบทอดมาตลอดเวลาขององค์การ ซึ่งคุณลักษณะนี้จะมีเฉพาะและมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การ และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้นๆ

เดสเลอร์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 8; อ้างอิงจาก Dessler. 1976. *Organization and Management: A Contingency Approach*. pp. 279) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ คือความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขา กำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขามีต่อองค์การ ในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

กิลสัน และคณะ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 8; อ้างอิงจาก Gibson; et al. 1991. *Organization: Behavior, Structure, Process*. 7th ed. pp. 744) ได้ให้ความหมายบรรยากาศขององค์การไว้ คือกลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานทำงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมดังกล่าวรับรู้ได้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน

สตีเยร์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 8; อ้างอิงจาก Steers. 1977. *Motivation and work Behavior*. 2nd ed. pp. 100) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึงทัศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) ปทัสถาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของพนักงานเกี่ยวกับองค์การ

เชอริงตัน (ประจักษ์ จงอัฐยากุล. 2546: 9; อ้างอิงจาก Cherrington. 1994. *Organization Behavior*. 6th ed. pp. 469-470) ได้กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ เป็นคุณลักษณะหรือความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง ซึ่งอาจจะหมายถึงบุคลิกภาพขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของบุคคล และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ชไนเดอร์ (ประจักษ์ จงอัฐยากุล. 2546: 9; อ้างอิงจาก Schneider. 1990. *Organizational Climate and Culture*. pp. 22) ได้กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การว่า หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อนโยบาย การดำเนินงาน และระเบียบวิธีปฏิบัติ บรรยากาศขององค์การจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายขององค์การ และแนวทางที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

บราวน์ และ โมเบิร์ก (ประจักษ์ จงอัฐยากุล. 2546: 9; อ้างอิงจาก Brown และ Moberg. 1980. *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. pp.667) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ คือ ลักษณะต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การ

คุณลักษณะเหล่านี้จะต้องประกอบด้วย การบรรยายลักษณะขององค์การเป็นเครื่องมือที่บ่งชี้ความแตกต่างระหว่าง 2 องค์การ มีระยะเวลาพอสมควร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (เรื่องศักดิ์ วิทวัสการเวช. 2542: 25; อ้างอิงจาก Litwin; & Stringer. 1968. *Motivation and Organization Climate*.) กล่าวว่า บรรยายภาพขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

ความหมายของ “บรรยายภาพขององค์การ” จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คือ รูปแบบและคุณลักษณะต่างๆ ขององค์การ รวมทั้งสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งคุณลักษณะนี้จะมีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละองค์การ และพนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม คุณลักษณะเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การนั้นๆ ทั้งมีผลกระทบต่องาน ความคิด ทักษะ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพขององค์การด้วย

1.2. ความสำคัญของบรรยายภาพขององค์การ

บรรยายภาพขององค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานของพวกเขายู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์การ แบบของผู้นำ กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่อาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ (สมยศ นาวิการ; และ ผุสดี รุมาคม, 2520: 330) ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคล องค์การ และการรับรู้ที่มีต่อสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมและทัศนคติของเขาเอง

เฮลลิจ และ สโลคัม (ประจักษ์ จงอัสฎากุล. 2546: 10; อ้างอิงจาก Hellriegel; & Slocum. 1979. *Management: A Contingency Approach*. 2nd ed. pp. 430) กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับรับรู้บรรยายภาพของพนักงานต่อองค์การตนเอง หากต้องการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยายภาพที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ (ประจักษ์ จงอัสฎากุล. 2546: 10; อ้างอิงจาก Steers; & Porter 1979. *Motivation and work Behavior*. 2nd ed. pp. 365) กล่าวว่า บรรยายภาพขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์การ มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

บราวน์ และ โมเบิร์ก (วิภาดา หลวงนา. 2546: 11; อ้างอิงจาก Brown; & Moberg. 1980. *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. pp. 420) กล่าวว่า บรรยายภาพขององค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์การ รูปแบบขององค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยายภาพขององค์การ ต่อพนักงานได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยายภาพขององค์การด้วยโดยสรุป จะเห็นได้ว่า

บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์การ เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์การได้ โดยบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ จำเป็นจะต้องทราบถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การ และหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง หรือ พัฒนาองค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การด้วย

อรุณ รักธรรม (2524: 88) ได้กล่าวว่าบรรยากาศ (Climate) ที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนรู้สึกหรือรับรู้ มีอิทธิพลอย่างมากมายในพฤติกรรมการทำงาน อีกทั้งมีผลกระทบต่อจำนวนงานที่พนักงานประสงค์ที่จะทำ มีผลกระทบต่อจำนวนของความคิดริเริ่ม ความเฉลียวฉลาดและความช่างประดิษฐ์ของพนักงานที่ต้องการจะแสดงออก นอกจากนี้ยังกระทบต่อความตั้งใจที่จะผูกมัดตนเองไปยิ่งเป้าหมายที่ต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตลอดจนกระทบต่อทัศนคติที่มีการเสี่ยงทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และต่อตนเองด้วย

เสนห์ จุ้ยโต (2539: 331) กล่าวว่า ถ้าบรรยากาศขององค์การสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เช่น มุ่งที่พนักงาน (Employee Centered) และเน้นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement Oriented) ก็เป็นที่คาดหวังได้ว่าพฤติกรรมจะมีทิศทางไปสู่เป้าหมายคงจะมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากบรรยากาศมีลักษณะต่อต้านเป้าหมายส่วนตัว ความต้องการตลอดจนสิ่งจูงใจของบุคคลก็อาจคาดได้ว่าทั้งการปฏิบัติและความพึงพอใจก็จะลดน้อยลงด้วย

1.3. ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การประกอบด้วยมิติต่าง ๆ หลากหลาย มีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1.3.1. ทฤษฎีบรรยากาศองค์การตามการสรุปของอารี เพชรสุด (2537: 77 - 78) มี 3 แนวทางดังนี้

1. Multiple Measurement – Organizational Attribute Approach คือ ลักษณะขององค์การต่าง ๆ เป็นลักษณะเฉพาะทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้นๆ

2. Perceptual Measurement – Organizational Attribute Approach เป็นการรับรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในองค์การ ความเป็นอิสระในการทำงาน และการแสดงออกตามความสามารถของพนักงาน

3. Perceptual Measurement Individual Attribute Approach คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์การเป็นคน ๆ หนึ่ง

1.3.2. กิบสัน และคณะ (อรุณ รักธรรม. 2524: 89; อ้างอิงจาก Gibson; et al. 1973. *Organization: Behavior, Structure, Process*. 7th ed. pp. 315-316.) ได้ประมวลทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 การประมวลทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับ บรรยากาศองค์การ
Taylor (ทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์)	เน้นการจัดการที่ดีที่สุดสนใจเรื่องการแข่งขันกันทำเฉพาะอย่างและมีการจัดโครงสร้างขององค์การ	โดยแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องระหว่างโครงสร้างกับหน้าที่ซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์การ
Woodward Lawrence และ Lorsch	เน้นเรื่องความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมระหว่างเทคโนโลยีโครงสร้างและผลการทำงาน	พยายามที่จะแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศของโครงสร้างเทคโนโลยี ความต้องการมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างไร
Cybernetics	เน้นว่ามนุษย์สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้	แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลในการทำงาน
Lockheed (Span of Control)	เน้นรูปแบบของการขยายการบังคับบัญชา	ใช้สเกลวัดความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆ ของบรรยากาศ เช่น วัดจำนวนครั้งของการฝึกอบรม บรรยากาศของการวางแผน
Decentralization	เน้นที่การตัดสินใจของเบื้องล่าง	บรรยากาศองค์การเช่นนี้ จะต้องมีความไว้วางใจและซื่อสัตย์
Likert (ทฤษฎีระบบ 4)	เน้นขบวนการของกลุ่ม เช่น การติดต่อ แรงจูงใจ ความสัมพันธ์ของกลุ่ม และเชื่อว่าแบบของผู้ผู้มีอิทธิพลต่อกลุ่มมาก	ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศของการทำงาน มีการสนับสนุนกันเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพ
Job Enrichment (การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน)	เน้นที่การพิสูจน์ประสิทธิภาพของงานและความพอใจของสมาชิกในองค์การ	พยายามสร้างบรรยากาศให้สมาชิกมีความรับผิดชอบมีโอกาส มีความไว้วางใจกัน

ที่มา: อรุณ, (2524) : 89

1.3.3. สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ (Steers; & Porter. 1979) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ คือ

1. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การจะรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลพินิจของตัวเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่บรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์การของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

1.3.4. ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin; & Stringer. 1968: 45-65) ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การขึ้น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวัดครั้งนี้คือ Revised of Improved Climate Questionnaire (Form B) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงานที่มากมาย รวมถึงการถือตามระเบียบมากจนเกินไป และการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

2. ความหนักแน่นในการรับผิดชอบส่วนบุคคล (Emphasis on Individual Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านการทำหายของงาน ความสำเร็จของงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุกๆ เรื่อง เมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติ ก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

3. ความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้ถึงความอบอุ่นในองค์การ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงาน

4. การสนับสนุน (Support) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานได้

5. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) หมายถึง การรับรู้ทางด้านการให้รางวัล และการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยการจัดหารางวัลแทนการลงโทษนั้นย่อมจะกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพนักงานได้

6. ความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นการแก้ปัญหามากกว่าการปล่อยไปโดยไม่สนใจปัญหา

7. มาตรฐานและความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (Performance Standards and Expectations) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนและคลุมเครือ การมีมาตรฐานของการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การบุคคล ตลอดจนกลุ่ม

8. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในเรื่องการเป็นมิตร ความอบอุ่น และการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงาน ในการปฏิบัติงานในองค์การ

9. ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางการยอมรับความเสี่ยงภัย รวมทั้งการท้าทายในงาน และองค์การโดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

1.3.5. ลิเคิร์ต และ ลิเคิร์ต (Likert; & Likert. 1976: 73) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศในองค์การไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปภายในองค์การ ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจงานในทุกระดับ และมีข่าวสารที่เพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อบุคคลใดแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น

3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่จัดสวัสดิการปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง

5. เทคนิคและวิทยาการ ใช้ในองค์กร หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์กรได้รับการจัดการอย่างดี

6. แรงจูงใจ บรรยากาศที่ดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์กร องค์กรพร้อมที่จะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน

1.3.6. สเตียร์ (Campbell; & Beaty. 1971; & Pritchard; & Karasick : 1971,1973; citing Steers. 1977 : 102) ทั้งสองกลุ่มได้เสนอมิติ (Dimensions) บรรยากาศขององค์กรไว้ 10 ประการ คือ

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) ความมากน้อยของวิธีการ (Methods) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการลงโทษ (Reward-Punishment Relationship) ความมากน้อยของการให้รางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือนซึ่งอยู่บนพื้นฐานของผลงาน และความดีความชอบ แทนที่จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาอาวุโส ความชอบพอและอื่นๆ

3. การรวมการตัดสินใจ (Decision Centralization) ความมากน้อยของการสงวนอำนาจในการตัดสินใจที่สำคัญไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง

4. การเน้นการบรรลุถึงเป้าหมาย (Achievement Emphasis) ความปรารถนาของคนในองค์กรในอันที่จะทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) ความมากน้อยของการที่องค์กรพยายามสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม

6. ความมั่นคงและความเสี่ยง (Security and Risk) ความมากน้อยของแรงกดดัน(Pressures) ในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและกระวนกระวายใจของสมาชิก

7. ความเปิดเผยและการป้องกันตนเอง (Openness and Defensiveness) ความมากน้อยของการที่บุคคลพยายามปกปิดความผิดและถือดี แทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือร่วมใจกัน

8. สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) ความรู้สึกของคนในองค์กรว่าองค์กรเป็นที่ที่ดีเหมาะที่จะทำงานด้วย

9. การยอมรับและการย้อนกลับของข้อมูล (Recognition and Feedback) ความมากน้อยของการที่บุคคลรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารคิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และ ความมากน้อยของการได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของเขา

10. ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร (General Organizational Competence and Flexibility) ความมากน้อยของการที่องค์กรรู้ว่าเป้าหมายของ

องค์การคืออะไร และกระทำตามเป้าหมายนั้นอย่างมีความคล่องตัวและแสวงหาสิ่งใหม่ รวมทั้งความมากมายของการคาดคะเนปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ๆ และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติทราบ ก่อนที่ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤตการณ์

จากการจำแนกองค์ประกอบตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่าบรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ Litwin & Stringer ทั้ง 9 มิติ เป็นแนวทางในการประเมินบรรยากาศองค์การของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

การพัฒนาองค์การนั้นควรจะต้องสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะผลที่จะได้รับกลับมาคือ พนักงานจะเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การมีดังนี้

2.2. ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความหมายของความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ ไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539: 17) ได้แบ่งแยกความผูกพันออกเป็น 2 แบบ คือ ความผูกพันทางทัศนคติ และความผูกพันทางพฤติกรรม

ความผูกพันทางทัศนคติ คือ การที่คนๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์การใดๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ 1) มีความเชื่อที่มั่นคงและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) มีเจตนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์การนั้น

ความผูกพันทางพฤติกรรม มีความเกี่ยวข้องกันค่อนข้างมากกับความผูกพันทางทัศนคติและให้ผลคล้ายๆ กันแต่ก็ยังมีแตกต่างในบางประเด็น คนเราอาจมีความผูกพันต่องานมากขึ้นเพียงเพื่อจะตอบสนองต่อการตัดสินใจรับตำแหน่งนั้นๆ ความผูกพันในเชิงพฤติกรรมและการเปลี่ยนงานที่น้อยลงจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกัน แต่จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพและปริมาณของงานค่อนข้างน้อย ในบางครั้งความผูกพันทางพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าสาเหตุอื่นๆ

สเตียร์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 24; อ้างอิงจาก Steers. 1977. *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. pp. 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น และเต็ม

ใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

1. เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

สเติร์ และ พอร์ตเตอร์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 24; อ้างอิงจาก Steers; & Porter. 1983. pp. 442) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์กรโดยที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันต่อองค์กรในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป

อัลเลน และ ไมเยอร์ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529: 35-36; อ้างอิงจาก Allen; & Mayer. *Organizational Commitment : The development and Test of a Three-Component Model*. 1986.) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนวคือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side Bet ของ Howart S, Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิก

ขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ใน องค์การ

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนวคือความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือ ทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยถอยลงไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวความคิดทั้ง 3 แนว ต่างกันตรงที่ว่า แนวความคิดแรกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะเขามีความ ปราบปรามที่จะอยู่กับองค์การ แนวความคิดที่สองมองว่า คนต้องอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้อง อยู่ไม่เช่นนั้น เขาจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆ อย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป แนวความคิดที่ สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์การเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้ เพื่อ ความถูกต้องและเหมาะสมทางสังคม

กรีนเบิร์ก และ บารอน (วิภาดา หลวงนา. 2546: 25; อ้างอิงจาก Greenberg และ Baron. 1993. *Behavior in Organization*. 4th ed. pp. 174) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การไว้เป็น 2 ชนิด

1. การยอมรับเป็นสมาชิกในองค์การเนื่องจากดูที่ความคุ้มค่าและผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น (The Side - Bets Orientation)

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การเนื่องจากยอมรับในเป้าหมายของ องค์การ (The Individual - Orientation)

ไมเยอร์ และคณะ (1991. อ้างอิงจาก Greenberg and Baron, 1993: 175) ได้แบ่ง ความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) เป็น ความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะทำงานเพื่อองค์การโดยคำนึงถึงต้นทุนเป็นหลัก (เนื่องจากเขาหรือ เธอไม่สามารถไปทำที่อื่นได้)

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) มีความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์การ โดยรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (เนื่องจากมีเป้าหมายเดียวกัน และพร้อมที่จะทำตาม)

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter; et al. 1986; citing Greenberg; & Baron, 1993: 174) ได้แบ่งความผูกพัน ต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
2. เต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์การเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

แวกเนอร์ และ ฮอลเลนเบค (วิภาดา หลวงนา. 2546: 26; อ้างอิงจาก Wagner; & Hollenbeck. 1995. *Management of Organizational Behavior*. 2nd ed. pp. 214) ให้ความหมาย

ของความผูกพัน คือ ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อประโยชน์ขององค์กรและยังรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

จอร์จ และ โจนส์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 26; อ้างอิงจาก George; & Jones. 1999. *Organizational Behavior*. pp. 96) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ คือ เป็นความรู้สึกที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางคือ

Affective Commitment หมายถึงเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ มีความเชื่อและมีเป้าหมายตรงกันกับองค์กร และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Continuance Commitment หมายถึงเป็นความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการจะทำงานให้กับองค์กร เพราะคิดในเรื่องความคุ้มค่าในการลงทุนที่จะทำในองค์กรนั้นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ

2.3. ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว มักจะเกิดผลในทางที่ดีต่อองค์กรเช่นกัน ดังเช่นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลที่รู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กรและมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2539: 19) สอดคล้องกับภรณ์ โดยกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน ขาดงาน และความสำเร็จของงาน

สตีเยร์ (Steers. 1977: 54) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะส่งผลต่ออัตราการขาดงาน (Absenteeism) ซึ่งจากผลการวิจัยต่างๆ พบว่า หากสมาชิกองค์กรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว แนวโน้มของอัตราการขาดงานจะต่ำลง

ลูธานส์ (วิภาดา หลวงนา. 2546: 28; อ้างอิงจาก Luthans. 1992. *Organizational Behavior*. 6th ed. pp. 125) ได้มีการศึกษาวิจัยพบว่าคนที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg; & Baron. 1993: 176) ได้มีการทำนายว่าบุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากคำกล่าวนี้นำมาซึ่งผลให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล คือ

1. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสนใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง บุคคลนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี
3. บุคคลที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์กร บุคคลนั้นจะพยายามทำงานและไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ จากการวิจัยหลายชิ้นของญี่ปุ่นพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังแสดงออกถึงทัศนคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย (Steers. 1991: 79)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติในทางบวกซึ่งแสดงถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานกับองค์กร และมีความต้องการที่จะคงไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกรวมทั้งเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร และผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Steers เป็นแนวคิดที่น่าจะนำมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่นี้ เพราะกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นพนักงานที่ทำงานเป็นกิจวัตรประจำวัน น่าศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers ทั้ง 3 ด้านนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือไม่ได้แก่

1. การยอมรับองค์กร
2. การใช้ความสามารถเพื่อองค์กร
3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3.1. ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” หรือ คำภาษาอังกฤษ เรียกว่า “personality” นั้น รากศัพท์มาจาก ภาษาละตินว่า “persona” แปลว่า “หน้ากาก” ซึ่งใช้ในการแสดงบทบาทละครคลาสสิกของกรีก เพื่อที่จะให้เห็นบุคลิกภาพของตัวละครแต่ละตัว (สรวงศ์ โค้วตระกูล. 2533: 19)

บ๊องอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ (2526: 41) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า คือ ทุกสิ่งทุกอย่าง อัน ได้แก่ ลักษณะท่าทีการแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ และพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออก ต้องมีความคงตัวสำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลนั้นๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้บ้าง แต่ต้องใช้ เวลาพอสมควร

โสภา ชูพิกุลชัย (2529: 164–165) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมอย่างมีระบบของ พฤติกรรมต่างๆ ซึ่งแสดงให้ทราบได้ถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคลิกภาพส่วน ใหญ่จะหมายถึง บุคลิกภาพทั่วไป ซึ่งบุคคลอื่นสังเกตเห็นได้ และบุคลิกภาพโดยทั่วไปนี้จะรวมไปถึง กิริยาท่าทางการแสดงพฤติกรรมต่างๆ อันได้แก่ การพูดจา การยิ้มแย้มแจ่มใส ความรู้สึกต่างๆ ที่ บุคคลแสดงออก และคนทั่วไปมองเห็นได้ และสามารถวัดได้ว่ากำลังอยู่ในอารมณ์เช่นใด โดยสังเกต จากพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงให้เห็น นอกจากบุคลิกภาพโดยทั่วไปแล้วยังมีบุคลิกภาพอีกประการ หนึ่งคือ บุคลิกภาพเฉพาะตัว อันได้แก่ ความคิดฝัน ความนึกคิด ประสบการณ์เฉพาะตัวซึ่งไม่มีใคร ล่วงรู้ได้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539: 5–6) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า คือ ลักษณะ เฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก และภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็น ชัดเจน เช่น รูปร่าง กิริยา มารยาท ส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการ อนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ค่านิยม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มี ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนถูกซ่อนเร้นหรือปิดบังอำพราง โดยจงใจและไม่จงใจ ซึ่งเป็นลักษณะสากล มีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกว่า “เฉพาะตัว” การศึกษา บุคลิกภาพทำให้เราสามารถทำนายลักษณะนิสัย ความสามารถ ความถนัด ความเป็นเอกลักษณ์ ของบุคคล และทำนายพฤติกรรมของเขา

ออลพอร์ท (นิภา นิธยาน. 2530: 25; อ้างอิงจาก Allport. 1937.) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นหน่วยรวมที่ทรงพลังของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะ การปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อมของเขา

อีเซนค์ (นิภา นิธยาน. 2530: 25; อ้างอิงจาก Eysenck. 1947. *Dimensions of Personality*.) ให้คำนิยามบุคลิกภาพ หมายถึง การกระทำทั้งหมดของอินทรีย์ที่ได้รับจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

แคทเทล (นิภา นิธยาน. 2530: 25; อ้างอิงจาก Cattell. 1977. *Handbook of Modern Personality Theory*.) ให้คำนิยามบุคลิกภาพว่า เป็นส่วนหนึ่งซึ่งช่วยในการทำนายพฤติกรรมในการ

ตอบสนองของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่จะตอบสนองในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน

สมิท และคณะ (มาร์ศรี ศิริเหลืองตระกูล. 2546: 52; อ้างอิงจาก Smith; et al. 1982. *Psychology: The Frontiers of Behavior.*) กล่าวถึงบุคลิกภาพว่าหมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของพฤติกรรม และสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นสามารถที่จะเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากบุคคลอื่นได้

แมคคอนแนล (มาร์ศรี ศิริเหลืองตระกูล. 2546: 52; อ้างอิงจาก McConnell. 1989. *Understanding Human Behavior.* 6th ed.) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของความคิด พฤติกรรม และประสบการณ์ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และมีเอกลักษณ์ของตนเองในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ การแสดงออกทางอารมณ์ ความสนใจ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และมีลักษณะของตนเองในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

3.2. ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

จากการศึกษาพบว่า นักจิตวิทยาได้จัดตั้งทฤษฎีบุคลิกภาพขึ้นมาหลายทฤษฎี โดยรวบรวมทฤษฎีที่มีแนวความคิดคล้ายคลึงกัน หรือมีรากฐานเดียวกันให้รวมอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งในแต่ละทฤษฎีนั้น นักจิตวิทยาจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของบุคลิกภาพ Fehr (1983: 13) ได้แบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic theory) 2) ทฤษฎีการเรียนรู้หรือพฤติกรรมนิยม (behavioristic theory) 3) ทฤษฎีมนุษยนิยม (humanistic theory) 4) ทฤษฎีลักษณะนิสัย (trait theories) สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพแบบเอและบี ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีลักษณะนิสัย (trait theories) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533: 18) กล่าวถึงผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง คนที่ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาให้น้อยๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการทำงานอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ได้ความสัมฤทธิ์ผล ไม่ชอบทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น

รุจิเรข สุนปาน (2541: 15) กล่าวถึงผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอว่า หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความทะเยอทะยานต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง มีแรงขับในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักกำหนดเวลา ในการทำงาน ชอบการแข่งขันเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการ มีความก้าวร้าว มักทำให้ผู้อื่นขายหน้า มี

ความเร่งรีบตลอดเวลา จะรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ใจร้อน ไม่อดทนต่อการรอคอย ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น และมีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว

นุชนางค์ ชูกร (2542: 21) กล่าวถึงผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความทะเยอทะยานต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน มีความมานะพยายามในการทำงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง เมื่อลงมือจะทำอะไรต้องทำให้สำเร็จให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ชอบการแข่งขัน มีลักษณะก้าวร้าว มักใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น มีความอดทนต่ำ และลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว

ไพรัช (รุจิเรข สุนปาน. 2541: 14; อ้างอิงจาก Price. 1982. *Type A Behavior Pattern : A model for Research and Practice.*) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีดังนี้

1. มีความทะเยอทะยาน (ambition) หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีอำนาจ มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง มีความมั่นคง ร่ำรวย มีชื่อเสียง และจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าตนเก่ง เป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบความสำเร็จในชีวิต

2. ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง (setting excessively high performance standard) หมายถึง การตั้งเป้าหมายของการทำงานที่ว่า เมื่อลงมือจะทำอะไรต้องทำให้ได้ ทำให้ดีที่สุด ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมากที่สุด

3. มีแรงขับในการทำงานสูง (hard driving behavior) หมายถึง การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักทำงานตลอดเวลาทำงานให้ได้จำนวนมาก ๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

4. ชอบการแข่งขัน (competition) หมายถึง ลักษณะที่ชอบช่วงชิง ต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการและให้ได้สิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น

5. มีความก้าวร้าว (aggressiveness) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกาย หรือทางด้านจิตใจ อาจจะโดยการใช้อาวุธจากผู้อื่น หรือทำให้ผู้อื่นขายหน้า

6. มีความรีบเร่ง (time urgency) เกิดจากความรู้สึกที่ถูกกดดันจากเวลาอยู่ตลอดเวลาบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วไม่มีเวลาเพียงพอที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ มักจะมองนาฬิกาเพื่อดูเวลาเสมอ จะทำงานตามแผนงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ มีความรีบเร่งตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนหรือสรเสริญเมื่อทำงานสำเร็จตามที่กำหนดไว้ และทำให้รู้สึกภูมิใจในความสามารถของตน มักขัดเส้นตายในการทำงาน ซึ่งเขาเชื่อว่าการกำหนดวันในการทำงานจะทำให้เขาทำงานได้เร็วขึ้น

7. มีความไม่อดทน (impatience) หมายถึง ลักษณะที่ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ขี้เบื่อ รำคาญ ซึ่งความไม่อดทนนี้มีความสัมพันธ์กับการที่มีความรีบเร่งและถูกกดดันจากเวลา

8. มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น (hostility) หมายถึง ลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงความเป็นศัตรู ต่อต้านและไม่เป็นมิตรมีความอาฆาตแค้น ขาดความเห็นอกเห็นใจคนอื่น

9. มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว (speech and motor characteristics) หมายถึง พฤติกรรมการเคลื่อนไหวรวดเร็วแบบเด็ก จะรีบเร่งในกิจกรรมธรรมดาหรือกิจวัตรประจำวันต่างๆ ไปเสมอ เช่น เดินเร็ว รับประทานอาหารเร็ว พูดเร็ว เคลื่อนไหวรวดเร็ว ตอบสนองอิริยาบถต่างๆ อย่างรวดเร็วและเร่งรีบ และมักเคลื่อนไหวกล่อมเนื้อบริเวณใบหน้า และตามร่างกาย เช่น ขมวดคิ้ว พุดรั้วเร็ว พุดคล่อง เสียงดัง และมักพูดก่อนที่จะสนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาลืมตัว เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก เป็นต้น

จากลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอทีกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอหมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว ชอบใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา มีความรีบเร่งตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น และมีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว

2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี

อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533: 19) กล่าวถึงคนที่มีบุคลิกภาพแบบบีว่าเป็นคนที่มีลักษณะเรื่อยๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่ง

รุจิเรข สุนปาน (2541: 17) กล่าวถึงคนที่มีบุคลิกภาพแบบบีว่า หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่งมีความต้องการเติมเต็มสิ่งต่างๆ ในชีวิตน้อยกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ นอกจากนั้นยังเป็นบุคคลที่มีลักษณะมั่นคง ชอบอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ปลอดภัย บางครั้งอาจจะทำงานหนักแต่มีแรงขับในการทำงานไม่สูงนัก

นุชนางค์ ชูกร (2542: 22) กล่าวถึงคนที่มีบุคลิกภาพแบบบีว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ สบายๆ ไม่เร่งรีบ ไม่ชอบทำงานหนักและไม่ชอบทำงานในเวลาอันจำกัด มีแรงขับในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ

เจอร์รี่ (รุจิเรข สุนปาน. 2541: 17; อ้างอิงจาก Jerry. 1986. *Personality Theory and Research*.) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบพักผ่อนใช้ชีวิตอย่างสบายไม่รีบเร่ง เขาอาจจะทำงานหนักในบางโอกาส แต่จะมีแรงขับในการทำงานน้อย

จากลักษณะของบุคลิกภาพแบบบีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบบีหมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ดำเนินชีวิตอย่างสบายๆ เรื่อยๆ ไม่รีบเร่ง ชอบการพักผ่อน มีแรงขับในการทำงานน้อย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

4.1. ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานีส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. *Managing*. pp. 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการทำงานของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544.; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

เชอเมอฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538: 31; อ้างอิงจาก Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 1991 : 50) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลิตผลของงาน และด้านอื่นๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

4.2. แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544.; อ้างอิงจาก Baruch 1968. *New ways in discipline*.) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนั้น ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ

สเตียร์ (พรพรรณ อุณจันท์. 2543 : 28; อ้างอิงจาก Steeier. 1997. *Motivation and Work behavior*. pp. 113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แครทซ์ และ แคน (พรพรรณ อุณจันท์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Kart; & Kahn. 1966. *The Social Psychology of Organization*. pp. 114-115) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปใน

ระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

4.3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81 – 83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่อการทำงานที่ต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาว์ปัญญาพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

4.3.1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในส่วนบุคคล ได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน เราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น
2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

4. ความสนใจและความภูมิใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

5. อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

6. การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญงานย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่ว่าจะกระทำไม่ได้

7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

ซึ่งปัจจัยที่บุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

4.3.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและการอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่สวยงาม มีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น งานรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งถือว่าเป็นงานท้าทายความสามารถ ซึ่งบางครั้งต้องเสี่ยงภัยแต่ก็มีบุคคลบางคนสนใจ ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกได้ ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสถานที่พักผ่อนมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

- ลักษณะขององค์กร เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ การเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

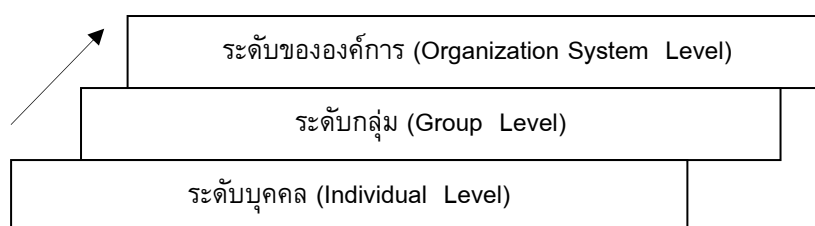
- ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงาน

- สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจนั้นๆ มีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันตามกาลเวลา และโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงาน และมีบทบาทต่อการทำงานในหน่วยงานนั้นด้วย

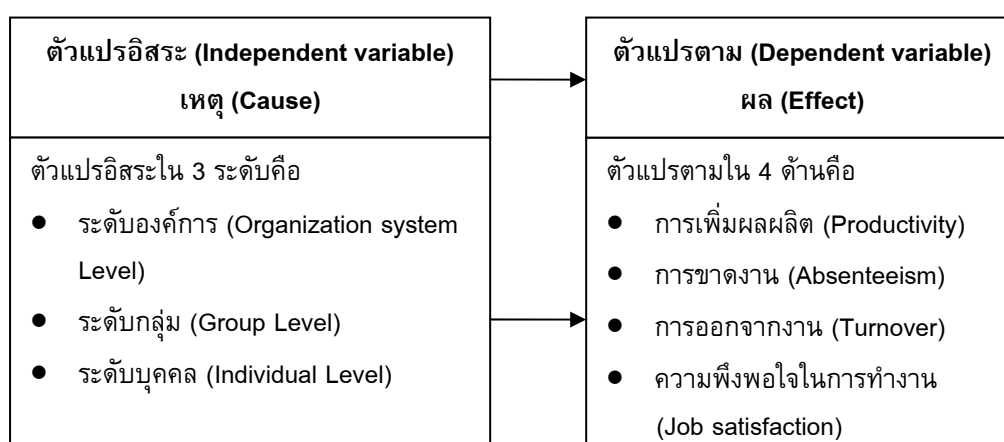
4.4 การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

การกำหนดโมเดลในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) เป็นระดับองค์การตามลำดับ โดยจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับ จะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ ดังรูปที่



ภาพประกอบ 1 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model.,stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin.1996 : 26)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 23)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1.1. ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual level variable) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์การหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้งานอย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งคือตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – Level variable) การเรียนรู้และการจูงใจ

1.2. ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

1.3. ตัวแปรในระดับขององค์การ (Organization System level variable) พฤติกรรมองค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก

2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การเช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

2.1. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพคือการการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมควร

2.2. การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าการมีความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

2.3.การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

2.4.ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งทางด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 24)

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัล ซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้

จากการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องบรรยากาศองค์การนำมาจาก Litwin; & Stringer ในเรื่องความผูกพันต่อ

องค์การนำมาจาก Richard M. Steers และเรื่องบุคลิกภาพมาจาก Virginia Ann Price และส่วนของพฤติกรรมทำงาน และได้เลือกโมเดลพฤติกรรมองค์การเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องพฤติกรรมทำงาน ผู้วิจัยได้นำเอาเนื้อหาดังกล่าวนี้ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรตาม กำหนดนิยามคำศัพท์ ใช้ในการสร้างสมมติฐาน สร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้

5. ประวัติบริษัท

บริษัท ทีดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2536 โดยคุณพุทธชาติ รังคสิริ และคุณปิยะนุช รังคสิริ เพื่อประกอบธุรกิจผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์สื่อสาร บริษัทฯ เป็นผู้ประกอบการรายแรก ที่เปิดร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในศูนย์การค้ามาบุญครอง ด้วยความสามารถและความชำนาญในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ของทีมผู้บริหารบริษัทฯ ที่เริ่มต้นด้วยร้านค้าหน้ากว้างเพียง 1.5 เมตร ได้ขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งในการขายปลีกและการขายส่ง จนปัจจุบันมีเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายกว่า 300 รายทั่วประเทศ ในขณะที่มีสาขาจำนวน 26 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นสาขาภายใต้ชื่อ “เทเลวิซ” จำนวน 19 สาขา ภายใต้ชื่อ “TWZ Shop” จำนวน 5 สาขา ภายใต้ชื่อ “M Shop” จำนวน 1 สาขา และ ภายใต้ชื่อ “Nokia Shop” จำนวน 1 สาขา

บริษัทฯ ได้รับสิทธิบริหารร้านเทเลวิซจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 10 ปี และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลต่างๆ จาก AIS อย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้บริษัทมีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุนจาก AIS อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านการจัดการส่งเสริมการขายต่างๆ ด้วยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีมาโดยตลอด และถือเป็น Marketing Arm ส่วนหนึ่งของกลุ่มชินคอร์ป จึงเป็นการเพิ่มโอกาสของบริษัทในการร่วมดำเนินธุรกิจกับกลุ่มชินคอร์ป ทั้งในส่วนของแคปปิตอล โอเค แอร์เอเชีย และธุรกิจอื่นๆ ในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการ (Distributor) จากผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ชั้นนำของโลก อาทิ โซนี่ อีริคสัน โมบาย คอมมูนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) ซีมেনส์ และเบนคิว (ประเทศไทย) ซึ่งการจะได้รับเป็นผู้จัดจำหน่ายของผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่เหล่านี้จะต้องผ่านการตรวจสอบจากผู้ผลิตรายดังกล่าว ทั้งในด้านความแข็งแกร่งทางการเงิน ความสามารถ และศักยภาพในการจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้บริษัทมีโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เสริมที่หลากหลายรุ่นและแบรนด์ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ บริษัทฯ ยังได้รับความไว้วางใจจากตัวแทนจำหน่ายเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ ของประเทศ เช่น บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด และ บริษัท เอ็มลิ่งค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมทั้งยังมีการนำเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่จากประเทศจีน และประเทศไต้หวัน เข้ามาจำหน่ายภายใต้แบรนด์ “TWZ” อีกด้วย

จากการเปิดเสรีของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งนำไปสู่การแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการลดค่าบริการโทรศัพท์ รวมทั้งราคาเฉลี่ยของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ความต้องการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้บริษัท เติบโตอย่างรวดเร็วมาโดยตลอด บริษัท อาศัยข้อได้เปรียบในการเป็นร้านตัวแทนจำหน่ายพันธมิตรของ AIS และการมีสินค้าที่หลากหลาย การมีช่องทางการจำหน่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ การให้บริการที่มีคุณภาพและครบวงจร รวมทั้งการจัดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพโดยทีมผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในธุรกิจนานกว่า 10 ปี ทำให้บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ก้าวขึ้นสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์สื่อสารของประเทศไทย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG และ X Y) ปัจจัยบุคลิกภาพแบบ A B และปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีระ วีรธรรมสาริต (2532) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) : ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย จากการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุตัว อายุงานกับเครือซิเมนต์ไทย และกับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงแปรผันตามกัน ยกเว้นตัวแปรระดับการศึกษาเป็นไปในลักษณะผกผันกัน ส่วนตัวแปรอื่น ได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่าลักษณะงานที่ทำ และประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี 2) พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

กระต่ายลูกฟูกที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระต่ายลูกฟูก โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 13.4 และตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุดคือการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน

ลักษณะวดี ใจเย็น (2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 193 คน หัวหน้างาน 48 คน ของโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน บรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน

วรณัฐ ทองไพบูลย์ (2543: 141-147) ได้ศึกษาในเรื่องบรรยากาศองค์การและความผูกพันองค์การ ของพนักงานบริษัทนิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 166 คน ซึ่งได้แบ่งบรรยากาศองค์การเป็น 13 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ด้านการรวบอำนาจ ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการรับรู้ในผลงาน ด้านการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเป็นอิสระ ด้านความยืดหยุ่น ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา และด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์การและด้านความต้องการการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทั้งในภาพรวมและแยกด้าน และไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างกัน ส่วนอัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

วรรณทนี สุขวิบูลย์ (2548) ศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน พบว่ามีเพียงระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยบรรยากาศองค์การทั้ง 9 ด้าน มี 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน คือ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ และมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย

วิภาดา หลวงนา (2546) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ 5 ด้านอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความขัดแย้งในองค์การ ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษและด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ด้านโครงสร้างองค์การเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับ “ดี” 2) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้านอยู่ในระดับ “สูง” ได้แก่ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การและด้านการยอมรับองค์การ ส่วนที่เหลือคือด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3) พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและด้านการมาทำงานสายอยู่ในระดับ “ต่ำ” ที่เหลืออีก 2 ด้านคือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การและด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอยู่ในระดับ “สูง” 4) ความผูกพันต่อองค์การที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน มีเพียงด้านเดียวคือด้านความต่อการเป็นสมาชิกขององค์การ บรรยากาศองค์การทุกด้านและความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาย แต่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานมีส่วนร่วมในองค์การ มี 3 ด้านของบรรยากาศองค์การ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การได้รับการสนับสนุน ความขัดแย้งในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับองค์การและด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ 5) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้มาจากความผูกพันต่อองค์การเพียงด้านเดียว คือด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ และมาจากบรรยากาศองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ และด้านการได้รับการสนับสนุน

จากการค้นคว้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่าได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และความพึงใจในการปฏิบัติงานไว้มากมายเรื่อง เช่น ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การ และบรรยากาศในองค์การ แต่ผู้วิจัยเห็นว่ายังไม่มีการศึกษาเรื่องใดที่เน้นในปัจจัย บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน จึงเห็นควรที่จะมีการศึกษาในเรื่องนี้ โดยได้นำแนวคิดที่ได้จากในงานวิจัยเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแฮต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแฮต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 183 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มกราคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท ที่ดับบลิวแฮต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 183 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 1 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2542 : 29)

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

ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัท ทีดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ระบุว่าอายุ 20 ปี เป็นอายุต่ำสุดของข้อมูล และอายุ 50 ปี เป็นอายุสูงสุดของข้อมูลพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 5 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{50 - 20}{5} \\ &= 6 \text{ ปี}\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

- 2.1. 20 - 25 ปี
- 2.2. 26 - 31 ปี
- 2.3. 32 - 37 ปี
- 2.4. 38 - 43 ปี
- 2.5. 44 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

- 3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2. ปริญญาตรี
- 3.3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 4.1. โสด
- 4.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 4.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้คำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2542 : 29)

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

ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัท ทีดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ระบุว่ารายได้ 5,000 บาท เป็นรายได้ต่ำสุดของข้อมูล และรายได้ 30,000 บาท เป็นรายได้สูงสุดของข้อมูลพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 5 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{30,000 - 5,000}{5} \\ &= 5,000 \text{ บาท}\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

- 5.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 5.2. 10,001 – 15,000 บาท
- 5.3. 15,001 – 20,000 บาท
- 5.4. 20,001 – 25,000 บาท
- 5.5. 25,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การแบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

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

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร มาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับองค์การ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ และ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร มาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน ใช้วัดการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ ความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพการทำงานออกเป็น 2 แบบ คือบุคลิกภาพ แบบ A และ บุคลิกภาพแบบ B โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดย แบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร มาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ในการวัดว่ามีบุคลิกภาพแบบ A หรือแบบ B โดยพิจารณาจากคะแนนเต็มของแบบวัด และจำนวนประเภทของบุคลิกภาพ ซึ่งมีคะแนนเต็มเท่ากับ $9 \times 5 = 45$ นำมาหาคะแนนแบ่งเกณฑ์ ดังนี้ (อ้างอิงจาก รุจิเรข สุนปาน. 2541 : 61)

$$\begin{aligned} \text{คะแนนแบ่งเกณฑ์ของแบบบุคลิกภาพ} &= \frac{\text{คะแนนเต็ม}}{\text{จำนวนประเภทของบุคลิกภาพ}} \\ &= \frac{45}{2} = 22.5 \end{aligned}$$

ซึ่งได้เป็นคะแนนแบ่งเกณฑ์บุคลิกภาพ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>บุคลิกภาพ</u>
น้อยกว่า / เท่ากับ 22.5	แบบ B
มากกว่า 22.5	แบบ A

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน แนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มีพฤติกรรมตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก	5	คะแนน
มีพฤติกรรมตรงกับด้านซ้าย	4	คะแนน
มีพฤติกรรมตรงกลาง	3	คะแนน
มีพฤติกรรมตรงกับด้านขวา	2	คะแนน
มีพฤติกรรมตรงกับด้านขวาอย่างมาก	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร มาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2542 : 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
4.21 – 5.00	พฤติกรรมดีมาก / เพิ่มขึ้นอย่างมาก / น้อยลงมาก / ทำต่อเนื่อง / พอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พฤติกรรมดี / เพิ่มขึ้น / น้อยลง / ทำต่อ / พอใจ
2.61 – 3.40	พฤติกรรมปานกลาง / เท่าเดิม / เท่าเดิม / ไม่แน่ใจ / เฉยๆ
1.81 – 2.60	พฤติกรรมไม่ดี / ลดลง / เพิ่มขึ้น / ไม่ทำต่อ / ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	พฤติกรรมไม่ดีย่างมาก / ลดลงมาก / เพิ่มขึ้นอย่างมาก / ไม่ทำต่อเนื่อง / ไม่พอใจอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำ

การส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 35)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) ทั้งแบบสอบถาม เท่ากับ .8989 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร เท่ากับ .8694 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .8248 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เท่ากับ .8039 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน เท่ากับ .7048

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 183 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการนำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
 - 1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4 และ 5
 - 1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 โดยใช้สูตร
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศและสมมติฐานข้อที่ 3
 - 2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.3. สถิติ Multiple Regression ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุงาน ด้านบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ เพื่อทำนายพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548 : 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
N แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

5.1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4 และ 5 โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 49)

$$\text{สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย} \quad \mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และสมมติฐานข้อที่ 3 ด้านปัจจัยบุคลิกภาพ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 313)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

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

$$df = \frac{\left[\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{\sigma_1^2}{N_1} \right]^2}{N_1 - 1} + \frac{\left[\frac{\sigma_2^2}{N_2} \right]^2}{N_2 - 1}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)\sigma_1^2 + (N_2 - 1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

โดยที่	df	แทน	ค่าองศาอิสระ
เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1
	μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2
	σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	N_1	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
	N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

5.2.2. ทดสอบโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขั้นตอนในการวิเคราะห์เป็นดังนี้

5.2.2.1. ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ดังสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 148)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

$MSTrt$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างทรีทเมนต์ (Mean Square for Treatment)

MSE แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในทรีทเมนต์ (Mean Square for Error)

5.2.2.2. ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 114)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$N - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	SS_t		

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่าที่สำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

$N - k$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)

$k - 1$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร (Between degree of freedom)

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 161)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

5.2.2.3. ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe และถ้าพบว่าค่า Brown-Forsythe มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2525: 116)

$$t = \frac{\mu_j - \mu_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{N_j} + \frac{1}{N_c} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	μ_c	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	μ_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_c	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	N_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

5.2.3. สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุงาน ด้านบรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทำนายพฤติกรรมของการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i = j$ นั่นคือ covariance (e_i, e_j) = 0 โดยมี

เงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.1. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศ และด้านบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Independent t-test

1.2. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของอายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance

1.3. การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) และ Dunnett's T3

2. การทดสอบปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ Multiple Regression

บทที่4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
R^2_{Adj}	แทน	ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	6.0
หญิง	172	94.0
รวม	183	100
2. อายุ		
20 – 25 ปี	113	61.7
26 – 31 ปี	59	32.2
32 – 37 ปี	10	5.5
38 – 43 ปี	1	0.5
รวม	183	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	5.5
ปริญญาตรี	171	93.4
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.1
รวม	183	100
4. สถานภาพสมรส		
โสด	165	90.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน	16	8.7
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2	1.1
รวม	183	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า / เท่ากับ 10,000 บาท	59	32.2
10,001 – 15,000 บาท	93	50.8
15,001 – 20,000 บาท	27	14.8
20,001 – 25,000 บาท	2	1.1
25,001 บาทขึ้นไป	2	1.1
รวม	183	100

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

6. อายุงาน	Min	Max	μ	σ
อายุงาน (ปี)	.17	9.67	1.65	1.718

จากตาราง 5-6 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน เพศชายจำนวน 11 คน (ร้อยละ 6.0) เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 94.0)

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวน 113 คน (ร้อยละ 61.7) รองลงมาคือช่วงอายุ 26-31 ปี มีจำนวน 59 คน (ร้อยละ 32.2) ช่วงอายุ 32-37 ปี มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.5) และช่วงอายุ 38-43 ปี มีจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.5)

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 171 คน (ร้อยละ 93.4) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.5) และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.1)

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 165 คน (ร้อยละ 90.2) รองลงมาคือ สมรส /อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 16 คน (ร้อยละ 8.7) และหม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่ มีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.1)

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 50.8) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 59 คน (ร้อยละ 32.2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.8) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนกลุ่มละ 2 คน (ร้อยละ 1.1)

ด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานต่ำสุด คือ 2 เดือน และมีอายุงานสูงสุดคือ 9 ปี 8 เดือน โดยมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 1 ปี 8 เดือน

เนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่ม และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องสถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนใหม่ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 25 ปี	113	61.7
26 – 31 ปี	59	32.2
32 ปีขึ้นไป	11	6.0
รวม	183	100
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	5.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	173	94.5
รวม	183	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	165	90.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่	18	9.8
รวม	183	100
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท	59	32.2
10,001 – 15,000 บาท	93	50.8
15,001 บาทขึ้นไป	31	17.0
รวม	183	100

จากตาราง 7 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวน 113 คน (ร้อยละ 61.7) รองลงมาคือช่วงอายุ 26-31 ปี มีจำนวน 59 คน (ร้อยละ 32.2) และช่วงอายุ 32 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 6.0)

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 173 คน (ร้อยละ 94.5) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.5)

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 165 คน (ร้อยละ 90.2) รองลงมาคือ สมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่ มีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.8)

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 50.8) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท มี

จำนวน 59 คน (ร้อยละ 32.2) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 17)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านโครงสร้างองค์การ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน	3.63	.737	ดี
2.ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเหมาะสม #	2.73	.870	ปานกลาง
รวม	3.18	.532	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.05	.517	ดี
2.ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	3.89	.605	ดี
รวม	3.97	.465	ดี

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่น ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความอบอุ่น	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	4.04	.686	ดี
2.พนักงานในบริษัทปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก #	2.91	.974	ปานกลาง
รวม	3.48	.658	ดี

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานในบริษัทปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการสนับสนุน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านการสนับสนุน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	4.05	.779	ดี
2.ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในบริษัทลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือได้รับการฝึกอบรม	3.46	.924	ดี
รวม	3.76	.715	ดี

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนให้พนักงานในบริษัทศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือได้รับการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี	3.67	.884	ดี
2.ในบริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ไว้ อย่างเหมาะสม	3.26	1.036	ปานกลาง
รวม	3.47	.838	ดี

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในบริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ไว้ อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความขัดแย้ง ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความขัดแย้ง	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น	3.68	.883	ดี
2.หลังจากยุติการขัดแย้งแล้วพนักงานในบริษัทจะไม่ มีอคติต่อกัน	3.42	.860	ดี
รวม	3.55	.763	ดี

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น และหลังจากยุติการขัดแย้งแล้วพนักงานในบริษัทจะไม่ถือคติต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.42 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานงานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน	3.67	.764	ดี
2.บริษัทปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.52	.811	ดี
รวม	3.60	.704	ดี

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานงานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และบริษัทปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.22	.668	ดีมาก
2.ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม #	3.31	1.056	ปานกลาง
รวม	3.76	.637	ดี

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความเสี่ยง	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	3.73	.812	ดี
2.บริษัทมีมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.50	.857	ดี
รวม	3.62	.751	ดี

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และบริษัทมีมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์การโดยรวม ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บรรยากาศองค์การ โดยรวม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างองค์การ	3.18	.532	ปานกลาง
ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	3.97	.465	ดี
ด้านความอบอุ่น	3.48	.658	ดี
ด้านการสนับสนุน	3.76	.715	ดี
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	3.47	.838	ดี
ด้านความขัดแย้ง	3.55	.763	ดี
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.60	.704	ดี
ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.76	.637	ดี
ด้านความเสี่ยง	3.62	.751	ดี
รวม	3.60	.427	ดี

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านความอบอุ่น และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.76 3.76 3.62 3.60 3.55 3.48 และ 3.47 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโครงสร้างองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับองค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านการยอมรับองค์การ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท	4.06	.536	สูง
2. ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทคือปัญหาของตัวเอง	3.43	.848	สูง
3. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท	3.92	.588	สูง
รวม	3.80	.486	สูง

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์กร การด้านการยอมรับองค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ท่านภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท และท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทคือปัญหาของตัวเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.92 และ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างสุดความสามารถ	4.19	.501	สูง
2.ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้บริษัทเจริญก้าวหน้า	4.14	.591	สูง
3.หากมีงานอื่นที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบของท่าน ท่านพร้อมที่จะทำให้เพื่อบริษัท	3.86	.591	สูง
รวม	4.06	.453	สูง

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างสุดความสามารถ ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้บริษัทเจริญก้าวหน้า และหากมีงานอื่นที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบของท่าน ท่านพร้อมที่จะทำให้เพื่อบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.14 และ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป	3.48	.844	สูง
2. ท่านคิดว่างานที่นี่ดีกว่าที่อื่น	3.27	.872	ปานกลาง
3. ท่านมีความสุขในการทำงานกับบริษัท	3.72	.836	สูง
รวม	3.49	.737	สูง

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง คือ ท่านมีความสุขในการทำงานกับบริษัท และท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ 3.48 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่างานที่นี่ดีกว่าที่อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านการยอมรับองค์กร	3.80	.486	สูง
ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร	4.06	.453	สูง
ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร	3.49	.737	สูง
รวม	3.79	.438	สูง

จากตาราง 21 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร ด้านการยอมรับองค์กร และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.80 และ 3.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

ตาราง 22 แสดงจำนวน (ความถี่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลิกภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	บุคลิกภาพ
0 – 22.5	11	6.0	แบบ B
23 – 45	172	94.0	แบบ A
รวม	183	100.0	

จากตาราง 22 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน ของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ A มากที่สุด มีจำนวน 172 คน (ร้อยละ 94.0) และมีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ B มีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 6.0)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรม การทำงาน
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.53	.837	เพิ่มขึ้น
2.ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	3.55	1.036	น้อยลง
3.ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	3.36	.914	ไม่แน่ใจ
4.ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	3.44	.887	พอใจมาก
รวม	3.47	.646	ดี

จากตาราง 23 แสดงว่าพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พนักงานมีพฤติกรรมมาทำงานสาย / ขาดงาน น้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พนักงานมีแนวโน้มการ

ทำงานต่ออยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ สถิติ Independent t-test โดยใช้คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 ทดสอบกับคำถามส่วนที่ 5 (ข้อที่ 1 – 4)

ในด้าน อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 5 ทดสอบกับคำถามส่วนที่ 5 (ข้อที่ 1 – 4)

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	3.82	.603	1.179	181	.240
	หญิง	3.51	.848			
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	ชาย	3.00	1.483	-1.816	181	.071
	หญิง	3.58	.997			
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	ชาย	3.73	.905	1.397	181	.164
	หญิง	3.33	.912			
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	ชาย	3.36	.674	-.304	181	.762
	หญิง	3.45	.900			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ชาย	3.48	.693	.046	181	.963
	หญิง	3.47	.645			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และ เพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .164 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .762 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .963 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

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

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	5.636*	2	180	.004
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	.253	2	180	.777
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	1.153	2	180	.318
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	1.889	2	180	.154
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.123	2	180	.884

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน มีค่า p เท่ากับ .884 .777 .318 และ .154 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า p เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน

แสดงว่าพฤติกรรมด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ ส่วนพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิตซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 26 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.080	2	4.040	3.88*	.022
	ภายในกลุ่ม	187.275	180	1.040		
	รวม	195.355	182			
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	1.178	2	.589	.704	.496
	ภายในกลุ่ม	150.734	180	.837		
	รวม	151.913	182			
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.878	2	.439	.556	.575
	ภายในกลุ่ม	142.269	180	.790		
	รวม	143.148	182			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.554	2	1.277	3.129*	.046
	ภายในกลุ่ม	73.453	180	.408		
	รวม	76.007	182			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ

ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .496 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .575 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่ารระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

อายุ (ปี)	μ	20 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 ปีขึ้นไป
		3.49	3.78	2.91
20 – 25 ปี	3.49	-	-.29 (.075)	.58 (.075)
26 – 31 ปี	3.78		-	.87* (.010)
32 ปีขึ้นไป	2.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแสด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาด

งาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 32 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .87 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

อายุ (ปี)	μ	20 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 ปีขึ้นไป
		3.39	3.64	3.39
20 – 25 ปี	3.39	-	-.25* (.015)	.00 (.997)
26 – 31 ปี	3.64		-	.25 (.229)
32 ปีขึ้นไป	3.39			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .25

ตาราง 29 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

		Statistic	df1	df2	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	Brown-Forsythe	8.045*	2	61.870	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคูใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไป ด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคูของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Dunnett's T3

อายุ (ปี)	μ	20 – 25 ปี	26 – 31 ปี	32 ปีขึ้นไป
		3.37	3.78	3.82
20 – 25 ปี	3.37	-	-.41* (.002)	-.45 (.085)
26 – 31 ปี	3.78		-	-.04 (.886)
32 ปีขึ้นไป	3.82			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.70	.675	.677	179	.499
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.51	.850			
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.50	1.581	-.087	9.432	.933
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.54	1.007			
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	.843	.894	179	.372
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.33	.920			
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.50	.707	.232	179	.817
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.43	.901			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.58	.528	.563	179	.574
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.46	.654			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .499 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .933 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .372 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .817 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน

ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .574 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	3.49	.838	-1.770	179	.078
	แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.88	.719			
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	โสด	3.57	1.013	.487	179	.627
	แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.44	1.263			
ด้านแนวโน้มการทำงาน ต่อในอนาคต	โสด	3.32	.924	-1.795	179	.074
	แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.75	.775			
ด้านความพึงพอใจ โดยรวมในการทำงาน	โสด	3.41	.896	-1.481	179	.140
	แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.75	.775			
ด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม	โสด	3.45	.643	-1.511	179	.132
	แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.70	.697			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .078 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .627 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .074 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .140 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.162*	2	180	.045
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	1.959	2	180	.144
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	5.912*	2	180	.003
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	3.948*	2	180	.021
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	5.202*	2	180	.006

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน มีค่า p เท่ากับ .144 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต มีค่า p เท่ากับ .045 .021 .006 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน

แสดงว่าพฤติกรรม ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ ส่วนพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 34 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.103	2	1.551	1.452	.237
	ภายในกลุ่ม	192.253	180	1.068		
	รวม	195.355	182			

จากตาราง 34 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .237 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 35 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

		Statistic	df1	df2	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	Brown-Forsythe	1.190	2	91.745	.309
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	Brown-Forsythe	.218	2	101.169	.805
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการ ทำงาน	Brown-Forsythe	1.622	2	91.403	.203
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	Brown-Forsythe	.151	2	62.504	.860

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .805 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .203 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .860 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัว ที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F -Prob.(p) น้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Model	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.756	.487		1.553	.122
บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.366	.082	.404	4.444*	.000
บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง	-.173	.062	-.201	-2.797*	.006
ความผูกพันต่อองค์การด้าน					
ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ	.403	.079	.459	5.071*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม} = .404 \text{ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน} - .201 \text{ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง} + .459 \text{ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .417, r = .677, F = 11.014^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

2.2. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตาราง 37 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.506	.759		.667	.506
บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.259	.128	.221	2.020*	.045
ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ	.275	.124	.242	2.224*	.027

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต} = .221 \text{ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน} + .242 \text{ ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .156, r = .465, F = 3.580^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน

2.3. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศ องค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.621	.974		3.718	.000
บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น	.301	.144	.191	2.086*	.038
บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.478	.165	.329	2.903*	.004
บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง	-.299	.123	-.217	-2.421*	.017
r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F	Sig
.397	.158	.093	.987	2.431*	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพัน ต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

พฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน = .191 บรรยากาศองค์การด้าน ความอบอุ่น + .329 บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน - .217 บรรยากาศองค์การด้านความ เสี่ยง

$R^2_{\text{Adjusted}} = .093$, $r = .397$, $F = 2.431^*$, $\text{Sig.} = .005$

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

2.4. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	-.457	.659		-.695	.488	
ปัจจัยอายุงาน	-.067	.030	-.126	-2.220*	.028	
บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.379	.111	.297	3.407*	.001	
บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	-.243	.100	-.223	-2.425*	.016	
ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ	.734	.107	.592	6.838*	.000	
	r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F	Sig
	.710	.504	.466	.667	13.232*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต} = -.126 \text{ อายุงาน} + .297 \text{ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน} - .223 \text{ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ} + .592 \text{ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .466, r = .710, F = 13.232^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยอายุงาน และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

2.5. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_0 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร คือ ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Model	พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	-.646	.641		-1.007	.315	
บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน	.347	.108	.279	3.200*	.002	
ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ	.581	.105	.483	5.561*	.000	
	r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F	Sig
	.708	.502	.463	.650	13.090*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 46.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน = .279 บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน + .483 ความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .463, r = .708, F = 13.090^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ สถิติ Independent t-test โดยใช้คำถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 6 ทดสอบกับคำถามส่วนที่ 5 (ข้อที่ 1 – 4)

3.1. บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	บุคลิกภาพ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	p
ด้านการเพิ่มผลผลิต	แบบ A	3.55	.811	1.427	181	.155
	แบบ B	3.18	1.168			
ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน	แบบ A	3.53	1.051	-.897	181	.371
	แบบ B	3.82	.751			
ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต	แบบ A	3.40	.869	1.622	10.538	.134
	แบบ B	2.73	1.348			
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	แบบ A	3.48	.834	1.288	10.430	.225
	แบบ B	2.91	1.446			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	แบบ A	3.49	.645	1.646	181	.101
	แบบ B	3.16	.615			

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามบุคลิกภาพ พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .155 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .371 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .134 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .225 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .101 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 183 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มกราคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยจะเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 183 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การแบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับองค์การ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ และ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน ใช้วัดการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพการทำงานออกเป็น 2 แบบ คือบุคลิกภาพแบบ A และ บุคลิกภาพแบบ B โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน แนวโน้มการทำงานในอนาคต และความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท ทีดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 183 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท ทีดับบลิวแชนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1. คำนวณค่าสถิติร้อยละข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

1.2. คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ โดยหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดัตบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้าน อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดัตบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดัตบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ที่ดัตบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดัตบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 183 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคืออายุ 26-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามด้วยอายุ 32 ปีขึ้นไป

คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ สมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า /เท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามด้วยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนใหญ่มีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 1 ปี 8 เดือน โดยมีอายุงานต่ำสุด คือ 2 เดือน และมีอายุงานสูงสุดคือ 9 ปี 8 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ด้านโครงสร้างองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเหมาะสม

ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กรด้านความท้าทายและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

ด้านความอบอุ่น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่นอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานในบริษัทปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

ด้านการสนับสนุน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนให้พนักงานในบริษัทลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือได้รับการฝึกอบรม

ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร

ด้านการให้รางวัลและการลงโทษอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี และมีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในบริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม

ด้านความขัดแย้ง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น และหลังจากยุติการขัดแย้งแล้วพนักงานในบริษัทจะไม่มีอคติต่อกัน

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานงานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และบริษัทปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

ด้านความเสี่ยง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และบริษัทมีมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและตรวจสอบความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ด้านบรรยากาศองค์การโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี คือ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความขัดแย้ง ด้านความอบอุ่น และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และมีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโครงสร้างองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการยอมรับองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับองค์การอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ท่านภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท และท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทคือปัญหาของตัวเอง

ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างสุดความสามารถ ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้บริษัทเจริญก้าวหน้า และหากมีงานอื่นที่ไม่ใช่งานในความรับผิดชอบของท่าน ท่านพร้อมที่จะทำเพื่อบริษัท

ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ท่านมีความสุขในการทำงานกับบริษัท และท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป และมีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่างานที่นี่ดีกว่าที่อื่น

ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ ด้านการยอมรับองค์การ และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ A คิดเป็นร้อยละ 94.0 และมีบุคลิกภาพในการทำงานเป็นแบบ B คิดเป็นร้อยละ 6.0

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น ด้านการมาทำงาน

สาย / ขาดงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานสาย / ขาดงานน้อยลง ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต พนักงานมีแนวโน้มการทำงานต่ออยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับพอใจมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี พนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี และพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 32 ปีขึ้นไป แต่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส - พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านการเพิ่มผลผลิต - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน

ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรม

ทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยอายุงาน และบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม

ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 46.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของ บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการมาทำงานสาย /

ขาดงาน โดย พนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี พนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี และพนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 32 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นผลจากเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีความชำนาญมากกว่าจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) ที่สูงได้และขณะเดียวกันพนักงานที่มีอายุมากกว่าก็มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กรที่สูง มีความรับผิดชอบที่สูงจึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นมีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, 53) และ อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546, 98) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย

2. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1. ปัจจัยด้านอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 41.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรพรรณ อุณจันทร์ (2543) ที่ว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม และดังที่ Litwin & Stringer (อ้างในสมยศ, 2540) ที่กล่าวไว้ว่า บรรยากาศด้านการสนับสนุนจะช่วยลดความกังวลที่มีต่องานลงได้และยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพราะการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานเป็นการกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ (2529: 97) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพต่อองค์การได้ พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา ขณะเดียวกันบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell และ Beaty ปี 1971 และ Pritchard และ Karasick ปี 1973 (อ้างถึงใน Steers, 1977: 102) ที่ว่า ความมั่นคงและความเสี่ยง (Security and Risk) คือ ความมากมายของแรงกดดัน (Pressures) ในองค์กรซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและกระวนกระวายใจของสมาชิก การที่ผลออกมาเป็นเชิงลบ อาจเป็นเพราะว่าองค์การไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงให้แก่พนักงานได้

2.2. ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการ เป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 15.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin & Stringer (สมยศ นาวิการ, 2525: 82 ; อ้างอิงจาก Litwin & Stringer. 1948 : 81-82) ที่กล่าวว่าบรรยากาศการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้และยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพราะการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงาน เป็นการกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Brow & Leight (1996: 358-368) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans (1992: 125) ที่พบว่ากรณีที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์การ คือมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ (2529: 97) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

2.3. ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประจักษ์ จงอัฐยากุล (2546: บทคัดย่อ) , อีสริยา สดมณี (2546: 111) และ พรพรรณ อุณจันทร์ (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Halpin & Croft (อ้างถึงใน จุฬารัตน์ เสกนาโชด. 2548: 165 ; Halpin & Croft. 1966: 174-181) ที่กล่าวไว้ว่า การที่ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีความใกล้ชิดและจริงใจ ก่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศแบบนี้ให้โอกาสและเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงานได้ ขณะเดียวกันบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell และ Beaty ปี 1971 และ Pritchard และ Karasick ปี 1973 (อ้างถึงใน Steers, 1977: 102) ที่ว่าความมั่นคงและความเสี่ยง (Security and Risk) คือ ความมากมายของแรงกดดัน (Pressures) ใน

องค์การซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและกระวนกระวายใจของสมาชิก การที่ผลออกมาเป็นเชิงลบ อาจเป็นเพราะว่าองค์การไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงให้แก่พนักงานได้

2.4. ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอ์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอ์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยอายุงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอ์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีสรียา สดมณี (2546: 111) ที่ว่า ปัจจัยบรรยากาศ องค์การด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kelly (1980: 486) ที่ว่า การที่ในองค์การมีบรรยากาศในการสนับสนุนที่ดี มีมิตรภาพที่ดีภายในองค์การ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในการทำงานกับองค์กรต่อไปสูง และสอดคล้องกับลัดดา ลิเจริญกิจไพศาล (2547: 109) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในองค์การ คือยิ่งมีความผูกพันมากก็ยิ่งจะยังคงทำงานกับองค์การเดิมต่อไปเรื่อยๆ ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยน หรือโยกย้ายไปทำงานให้กับองค์การอื่นๆ อีก และสอดคล้องกับโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 96-97) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแนวโน้มในการทำงานในองค์การ ขณะเดียวกันปัจจัยอายุงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2537) ที่ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ มักเป็นผลโดยตรงมาจากความเข้าใจในงาน หรือกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติมากกว่า นั่นคือ ในบางครั้งไม่จำเป็นจะต้องคำนึงถึงรายได้และค่าตอบแทน หรืออาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความเข้าใจในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรโดยตรง และสอดคล้องกับอัญชนา พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ที่ว่าความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ ส่วนอายุงานนั้น สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายถึงยิ่งพนักงานทำงานในบริษัทนานขึ้น จะมีแนวโน้มการทำงานที่ลดลง อาจเป็นเพราะว่าบริษัทไม่มีนโยบายดูแลพนักงานที่ดี เช่น อาจไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพหรือตำแหน่งงานอื่นๆ ที่ท้าทายตลอดจนเมื่อพนักงานทำงานมานาน จะมีความชำนาญ มีประสบการณ์ที่มากกว่า ก็อาจจะแสวงหาช่องทางออกไปทำงานที่บริษัทอื่นๆ ได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2.5. ปัจจัยอายุงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 46.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับปิยะพร สร้อยทอง (2544: บทคัดย่อ) ที่ว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค. และสอดคล้องกับสมชาติ คงพิกุล (2537: 84) และ บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ (2544) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย / ขาดงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคต และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก จึงทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ดับบลิว แชต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงกันเช่น การชี้แจงนโยบายต่างๆ ของบริษัท การชี้แจงกฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท จัดให้มีการประชุมในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับให้แก่พนักงานที่เข้าทำงานใหม่เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ให้ผู้บริหารได้มีโอกาสชี้แจงนโยบาย ทิศทางและการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับทราบสภาพของบริษัท และความเคลื่อนไหวของบริษัท

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ดี ควรสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่พนักงาน เช่น มีกีฬาภายใน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิท

สนมกันมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีกลมเกลียวในหน่วยงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

3. ผู้บริหารควรชี้แจงให้พนักงานได้เข้าใจหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท การจัดสวัสดิการและการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท ควรจัดให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน มีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา เงินสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ให้มากและครอบคลุมที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนไม่ควรพิจารณาจากความแตกต่างของตำแหน่งงาน เพศ และอายุงานแต่ควรพิจารณาจากผลการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

4. ผู้บริหารองค์การควรให้ความสนใจโดยการดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงาน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องทั่วไป ให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างบรรยากาศความเป็นมิตร ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่นและให้การสนับสนุนที่ดีต่อกันในองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ว่าการทำงานการบริษัทนี้เป็นเรื่องที่ดี

5. ผู้บริหารควรหาทางแก้ไขให้พนักงานมองที่คุณภาพงานควบคู่กับความสำเร็จ และควรจะให้พนักงานได้ใช้เวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นการลดความกดดันในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผลงานของพนักงานออกมามีคุณภาพสูงขึ้น และพนักงานมีความเต็มใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ A เพราะเป็นพนักงานขายเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต้องขายให้ได้ตามเป้าหมายที่ทางบริษัทกำหนดไว้ ทำให้พนักงานทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงคำนึงถึงเวลาที่ใช้ และปริมาณงานที่ทำได้ การตัดสินใจจึงรวดเร็วเกินไป และการแก้ปัญหาไม่ค่อยดี เพราะไม่มีเวลาแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเอง

6. ผู้บริหารควรพิจารณาให้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ ทักษะความชำนาญให้พนักงาน รวมไปถึงควรสร้างค่านิยมในการทำงาน โดยให้มีการสอนงานกัน รวมไปถึงค่านิยมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การมาทำงานตรงเวลา การเอาใจใส่ในงาน มุ่งมั่นที่จะใช้ความสามารถเพื่อองค์กร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน

7. ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคต ที่จะสามารถดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ได้

8. ควรมีการจัดประกวด การให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานที่ดี เป็นต้น และสนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธที่ดีต่อกันจะช่วยให้สามารถสอนงาน เรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนและความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน

9. บริษัทควรจะดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงาน ให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างบรรยากาศความเป็นมิตรให้คงอยู่ไว้ในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่นและให้การสนับสนุนที่ดีต่อกันในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจ มีความตั้งใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้นต่อไป เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย / ขาดงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม

10. ควรมีการการสนับสนุนให้จัดฝึกอบรมตามเส้นทางอาชีพ (Career path) ให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงอนาคตในการทำงานของตน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเลื่อนขั้นหากพนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งจะช่วยเพิ่มพฤติกรรมการทำงานด้านนี้ได้มากขึ้นด้วย เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยอายุงาน และปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม

11. ผู้บริหารควรจะดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงาน ให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่นและให้การสนับสนุนที่ดีต่อกันในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตั้งใจในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัทอื่นๆ ด้วย เช่น บริษัทที่เป็นคู่แข่ง บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น เพื่อให้บริษัททราบว่าที่ตนดำเนินธุรกิจอยู่นั้น มีความแตกต่างกับที่อื่นอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันบ้าง แล้วนำมาเปรียบเทียบให้เกิดผลดีกับทางบริษัท เพื่อจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มเติม แก๊ไข หรือนำแนวความคิด หรือทฤษฎีของบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อให้ทราบและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปได้

3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้ แต่อาจมีการปรับคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ของบริษัทได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). การใช้ *spss for windows* ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- . (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2548). การใช้ *spss for windows* ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548). วัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา เหมะธร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬารัตน์ เสกนาโชค. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2539). พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนมิตร.
- เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). จิตวิทยาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิภา นิธยาน. (2530). การปรับตัวและบุคลิกภาพ: จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- นุชนางค์ ชูกร. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บังอร ภูภิรมย์ขวัญ. (2526). การวัดบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประจักษ์ จงอัญญากุล. (2546). การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- (2544). จิตวิทยาและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พรพรรณ อุ่ณจันทร์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มารศรี ศิริเหลืองตระกูล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพในการปรับตัวกับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รุจิเรข สุนปาน. (2541). ภาวะสุขภาพจิตของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช. (2542). การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลักษณะดี ใจเย็น. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรณัฐ ทองไพบูลย์. (2543). บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณทนี สุขวัญบูลย์. (2548). *บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2525). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). *จิตวิทยาองค์การอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพียรพัฒนา พรินติ้ง.
- วิภาดา หลวงนา. (2546). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2531). *รู้เขารู้เราด้วยจิตวิทยาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- . (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมภพ เจริญกุล. (2537). *การพัฒนาองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมยศ นาวิก. (2539). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- . (2525). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสน่ห์ จัยโต. (2539). *การสื่อสารและการเสริมสร้างบรรยากาศขององค์การ*. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล หน่วยที่ 1-8*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2529). *ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศ.ส.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). *ความผูกพันต่อองค์การ*. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. หน้า 34-41.

- อรุณ รักธรรม. (2524). *การพัฒนาองค์การ: การสร้างและพัฒนาการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานประมาณ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชนา พันธุ์อรุณ. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อารี เพชรผุด. (2537). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- อิสริยา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Gibson, J. L.; J. M. Ivancevich; & J. H. Donnelly, Jr. (1991). *Organization: Behavior, Structure, Process*. 7th ed. Homewood, Boston: Richard D. Irwin.
- Kelly, J. 1980. *Organizational Behavior : Its Data, First. Principle, and Applications*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Likert, R.; & J. Likert. (1976). *New Way and Managing Conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G. H.; & R. A. Stringer. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. (6th ed.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Price, A.V. (1982). *Type A Behavior Pattern : A model for Research and Practice*. New York: Academic Press.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior : concepts controversies applications*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa, Monica, California: Goodyear Publishing.

Steers, R. M.; & L. W. Porter. (1979). *Motivation and work Behavior*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

----- (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ของบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 – 25 ปี

☐ 26 - 31 ปี

☐ 32 - 37 ปี

☐ 38 - 43 ปี

☐ 44 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

/ อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน _____ ปี _____ เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความคิดเห็นตรงกับท่านมากที่สุด

บรรยากาศองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านโครงสร้างองค์การ					
1. บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน					
2. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทไม่เหมาะสม #					
ด้านความรับผิดชอบและความท้าทาย					
3. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านความอบอุ่น					
5. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
6. พนักงานในบริษัทปฏิบัติงานโดยมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก #					
ด้านการสนับสนุน					
7. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในบริษัทศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือได้รับการฝึกอบรม					
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ					
9. ผู้บังคับบัญชาได้นำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นและเงินเดือนประจำปี					
10. ในบริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ใช้อย่างเหมาะสม					

บรรยากาศองค์การ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความขัดแย้ง					
11. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงาน แสดงความคิดเห็นต่อกรณีความ ขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น					
12. หลังจากยุติการขัดแย้งแล้วพนักงานใน บริษัทจะไม่ถือคติต่อกัน					
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
13. บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานงานใน การทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติใน ทิศทางเดียวกัน					
14. บริษัทปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้ มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน					
15. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อน ร่วมงาน					
16. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน มากกว่าประโยชน์ส่วนรวม #					
ด้านความเสี่ยง					
17. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่างๆ					
18. บริษัทมีมาตรการที่ใช้ในการป้องกัน และตรวจสอบความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการยอมรับองค์การ					
1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท					
2. ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทคือปัญหา ของตัวท่านเอง					
3. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของ บริษัท					
ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ					
4. ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายมา อย่างสุดความสามารถ					
5. ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้ บริษัทเจริญก้าวหน้า					
6. หากมีงานอื่นที่ไม่ใช่งานในความ รับผิดชอบของท่าน ท่านพร้อมที่จะทำ ให้เพื่อบริษัท					
ด้านความต้องการเป็นสมาชิกของ องค์การ					
7. ท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไป					
8. ท่านคิดว่างานที่นี่ดีกว่าที่อื่น					
9. ท่านมีความสุขในการทำงานกับบริษัท					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของพนักงาน						
1. ความทะเยอทะยาน	สนใจและต้องการ ความก้าวหน้าใน ระดับสูง	 5	 4	 3	 2	 1	สนใจและต้องการ ความก้าวหน้าใน ระดับต่ำ
2. ตั้งมาตรฐานการทำงาน	สูงมาก	 5	 4	 3	 2	 1	ต่ำมาก
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	มาก	 5	 4	 3	 2	 1	น้อย
4. การแข่งขันกับผู้อื่น	ชอบการแข่งขัน มาก	 5	 4	 3	 2	 1	ไม่ชอบการแข่งขัน เลย
5. ความก้าวร้าว	ใช้ความรุนแรงใน การแก้ปัญหา	 5	 4	 3	 2	 1	ใช้การประนีประนอม ในการแก้ปัญหา
6. ความรู้สึกเร่งรีบ	มีตลอดเวลา	 5	 4	 3	 2	 1	ไม่รู้สึกเลย
7. การอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ	ไม่อดทนเลย	 5	 4	 3	 2	 1	อดทนสูง
8. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	มีความขัดแย้งกับ ผู้อื่น	 5	 4	 3	 2	 1	มีความเป็นมิตร
9. การพูดและการเคลื่อนไหว	รวดเร็ว	 5	 4	 3	 2	 1	เชื่องช้า

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของพนักงาน						
1. การเพิ่มผลผลิต	เพิ่มขึ้นอย่างมาก						ลดลง
		5	4	3	2	1	
2. ท่านมาทำงานสาย / ขาดงาน	ไม่เคยเลย						เป็นประจำ
		5	4	3	2	1	
3. แนวโน้มที่ท่านจะทำงานต่อในองค์กร	ทำต่อแน่นอน						ไม่ทำต่อแน่นอน
		5	4	3	2	1	
4. ความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน	พึงพอใจอย่างมาก						ไม่พึงพอใจเลย
		5	4	3	2	1	

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/4803



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

61 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ทีดับบลิวแซด กอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพลินี อัสวรจนา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานของ บริษัท ทีดับบลิวแซด กอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ทีดับบลิวแซด กอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานของ บริษัท ทีดับบลิวแซด กอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพลินี อัสวรจนา นิสิต ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรุดิ ปัดไธสง)

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาระบบและบุคคล

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-481-8558

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	พลินี อัครจุจนนท์
วันเดือนปีเกิด	23 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/35 หมู่ 10 ถนนลาดพร้าววังหิน แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร