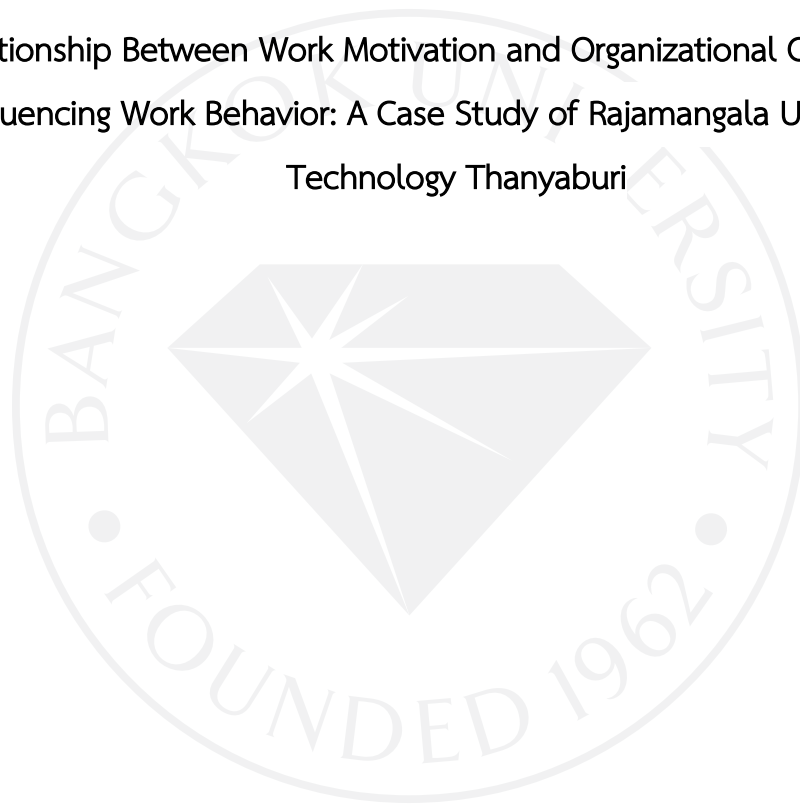


การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อ
ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Relationship Between Work Motivation and Organizational Commitment
Influencing Work Behavior: A Case Study of Rajamangala University of
Technology Thanyaburi



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Relationship Between Work Motivation and Organizational Commitment Influencing Work Behavior: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2559

ชลิตา แคมจันทิก

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อ
ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

ผู้วิจัย ชลิตา แคมจันทิก

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2559

ชลิตา แคมป์จันท์ทีก. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (100 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้วิธีสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาใช้การแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.71 ความเห็นต่อแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.83 และพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการทำงาน

Khamchantuk, C. M.B.A., January 2016, Graduate School, Bangkok University.
Relationship Between Work Motivation and Organizational Commitment Influencing
Work Behavior: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
(100 pp.)
Advisor: Pitsuphar Pachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the work behavior, examine the differences between personal factors influencing work behavior, and determine the influence of motivation factor and organizational commitment on work behavior. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including t-test, F-test, and Multiple Regression Analysis.

Demographic data showed that most respondents were female, aged 30-45 years old, had a bachelor's degree, and worked at the university for 5 years or more. Their opinion on the motivation factor had a mean of 3.88, 3.78 on the maintenance factor, and 3.90 on the organizational commitment.

The study on the sample group's work behavior revealed that their overall behavior had a mean of 3.83. In addition, personnel with different ages, education, and length of time spent working at the university showed different work behaviors. However, gender did not have the same effect. It was also found that both the motivation factor and the organizational commitment had an influence on their work behavior.

Keywords: Work Motivation, Organizational Commitment, Work Behavior

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ชลิตา แคมจันทิก



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	7
1.7 นิยามคำศัพท์	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	43
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 สมมติฐานการวิจัย	47
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	48
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	68
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน	72
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	82
5.2 การอภิปรายผล	84
5.3 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	92
ประวัติผู้เขียน	100
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ	17
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน	48
ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	50
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	56
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ	65
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การ	68
ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน	72
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจำแนกตามเพศ และการทดสอบสมมติฐาน	76
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	76
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน	78
ตารางที่ 4.11: แสดงการส่งผลกระทบระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน	79
ตารางที่ 4.12: แสดงการส่งผลกระทบระหว่างความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน	80
ตารางที่ 4.13: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ	81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ	11
ภาพที่ 2.2: กระบวนการจูงใจ	12
ภาพที่ 2.3: ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	16
ภาพที่ 2.4: ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	35
ภาพที่ 2.5: โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล	36
ภาพที่ 2.6: โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล	37
ภาพที่ 2.7: การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภท มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยทรัพยากรในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) เครื่องมือ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) (Katz & Kahn, 1978 อ้างใน ธัญธาดา จิตสุรผล, 2553) คนหรือมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กรการกำหนดทิศทาง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้มีการกำหนดประเด็นสำคัญในการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลไว้ว่า “การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสู่สังคมสูงวัย ประเทศจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพคนในทุกช่วงวัยเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และการเรียนรู้พัฒนาระบบสุขภาพและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชนในสังคม” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2558) จะเห็นได้ว่าทรัพยากรที่จำเป็นทั้งหมดนั้นล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินงานขับเคลื่อนทั้งสิ้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพยากรอื่นๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธัญธาดา จิตสุรผล, 2553)

แต่เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ มีการแสดงออก และบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงบุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาก็เช่นกัน ในการทำงานต้องมีการแข่งขันเพื่อความโดดเด่น และความต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น จึงอาจจะทำให้เกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจอันเกิดจากความกดดันทั้งจากภายในร่างกายเอง และจากสภาพแวดล้อมภายนอก (ธัญธาดา จิตสุรผล, 2553) ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้อาจจะทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้ถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยแรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอก และขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรม จึงเป็นการยากที่จะชี้ชัดได้ว่าเกิดจากแรงจูงใจในสิ่งใด โดยเฉพาะพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลอาจจะเป็ผลมาจากการกระตุ้นหรือการจูงใจของสิ่งเร้า หรือความต้องการที่หลากหลายอย่างพร้อมๆ กัน จึงอาจจะกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากแรงจูงใจ (สุภิญญา กาลสังข์, 2553)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ทางอารมณ์อย่างแรงกล้าของบุคลากรที่มีความรู้สึกต่อองค์กรของตน โดยพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะคือ มีความเชื่อถือในองค์กร มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีความเข้าใจในภาพรวมเรื่องขององค์กร ให้ความเคารพนับถือและความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจในการสร้างผลงานมากกว่าปกติ และมีการพัฒนางานให้ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555) ทั้งนี้ (Porter & Steers, 1982) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และจะมีการแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาที่จะธำรงรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมักจะมององค์กรในทางบวก มีความต้องการและมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจนไปสู่นวัตกรรมสิ่งใหม่ๆ และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันในที่สุด

สถานศึกษาจัดเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในสังคมที่มีส่วนในการผลักดันประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่จะส่งต่อทรัพยากรมนุษย์ออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามที่ตนเองได้ศึกษาเล่าเรียนมา (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548) โดยที่บุคคลหลักที่มีบทบาทสำคัญโดยตรงต่อนักเรียนนักศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษานั้นทั้งครู อาจารย์ ที่ทำหน้าที่อบรมให้ความรู้ ตามสาขาที่ตนมีความถนัด และพนักงานปฏิบัติการส่วนต่างๆ ที่มีส่วนในการช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนของครูอาจารย์ในสถานศึกษานั้นให้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี (โกมล บัวพรหม, 2553)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจัดเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก มีความหลากหลาย และมีภาระงานที่มีปริมาณมาก จากการศึกษาเบื้องต้นและการสังเกตพบว่า บุคลากรมีการเข้าและออกจางานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลของการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร ดังนั้นข้าพเจ้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มประชากรมีจำนวน 790 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากกองบริหารงานบุคคล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน โดยจะสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

- ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ
รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
นโยบายและการบริหารงาน

- ข้อมูลปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับ
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิด
ประโยชน์กับองค์กร ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย การ
ติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ
ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรตาม 1
กลุ่ม คือ ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มี
ต่อตัวแปรตาม โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

- สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

- สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ผลักดันให้บุคคลมีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยแรงจูงใจในการทำงานจะประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ เสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งก็แสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้นๆ 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ ทำหาย ตรงกับความรู้อ ความสามารถ การมีอิสระในการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม 4. ความรับผิดชอบ หมายถึง อำนาจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือมีคนมาควบคุม 5. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงานอย่างยุติธรรม การพัฒนาทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพ และการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อม ประกอบด้วย 1. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจใน ค่าจ้างหรือเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆที่องค์กรมอบให้ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน 2. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ 3. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงต่องานที่ปฏิบัติ

ความมั่นคงในอาชีพและองค์กร 4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ทั้งทางกาย หรือวาจาที่ดีต่อกันทั้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเข้าใจ มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารจัดการ การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกที่พนักงานที่มีต่อองค์กร และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วย 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง เป้าหมายขององค์กรและพนักงานจะไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกัน เพื่อให้พนักงานจะยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร 2. ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร หมายถึง การแสดง ออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย 3. ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึงการ แสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อองค์กร โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการทำงาน โดยพฤติกรรมการทำงานประกอบไปด้วย 1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน 2. การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 3. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ด้วยความเต็มใจและถูกต้อง

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร

1.8.2 ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากหรือน้อยต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

1.8.3 ผลจากการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 แนวคิดที่และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 แนวคิดที่และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 แนวคิดที่และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motive)

โดยทั่วไปความหมายในด้านการจูงใจประกอบด้วยคำเหล่านี้ เช่น ความปรารถนา (Desires) ความต้องการ (Wants) ความมุ่งหวัง (Wishes) เป้าประสงค์ (Aims) เป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Needs) แรงขับ (Motives or Drives) และสิ่งตอบแทน (Incentives) อยู่เสมอๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่สำคัญของแรงจูงใจไว้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

Lovell (1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า”เป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

Domjan (1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 129) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามหรือความตั้งใจในการทำงานคล้ายๆกับตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลนั้นได้วางไว้ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ในรูปแบบของการกระทำต่างๆ อย่างมีคุณค่าและทรงพลัง มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความพยายาม ความตั้งใจ ความเต็มใจ หรือพลังที่อยู่ภายในตนเอง อีกทั้งยังรวมถึงการเพิ่มขีด

ความสามารถในการทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับตนเอง

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 194) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความยินดี ที่บุคคลจะมอบความทุ่มเทและความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงานก็จะมี การแสดงออกทางพฤติกรรมด้วยอาการกระตือรือร้น มีทิศทางหรือแนวทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญหน้ากับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้น

Wehrich & Koontz (1993, p. 462) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดจากความคาดหวังและความต้องการต่างๆของมนุษย์ เพื่อแสดงออกถึงความต้องการ บางครั้งยังสามารถกล่าวได้อีกด้วยว่าผู้บริหารอาจจะใช้แรงจูงใจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆที่ ต้องการด้วยความเต็มใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000) ได้ ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพล ที่เกิดขึ้นภายในของตัวบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและใช้ความพยายามที่จะทำงาน อย่างเต็มที่ เป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อที่จะไปถึงจุดหมายปลายทางที่ บุคคลนั้นๆได้ตั้งเอาไว้ตามที่ตนต้องการ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการตัวที่กระตุ้นให้บุคคลแสดง พฤติกรรมต่างๆ มีทิศทางที่ชัดเจน มีคุณค่า มีพลัง ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึง ความพยายาม ความเต็มใจ ความตั้งใจ หรือพลังภายในตนเอง รวมไปถึงการเพิ่มความสามารถในการทุ่มเทร่างกาย แรงใจ ในการ ทำงานเพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายตามความที่วางไว้ อีกทั้งยังสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับตนเองอีกด้วย

โดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการแสดงออกถึงพฤติกรรม การทำงาน ทำให้บุคคลนั้นมีความเต็มใจ มีความตั้งใจ และความพึงพอใจที่สามารถทำงานนั้นให้บรรลุ เป้าหมายที่องค์การวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจสามารถแบ่งเป็นส่วนประกอบย่อยได้ 3 ส่วน คือ

2.1.2.1 ทิศทาง หรือ เป้าหมาย (Direction) คือ สิ่งที่เราเลือกจะทำจากหลากหลาย ทางเลือกที่เป็นไปได้

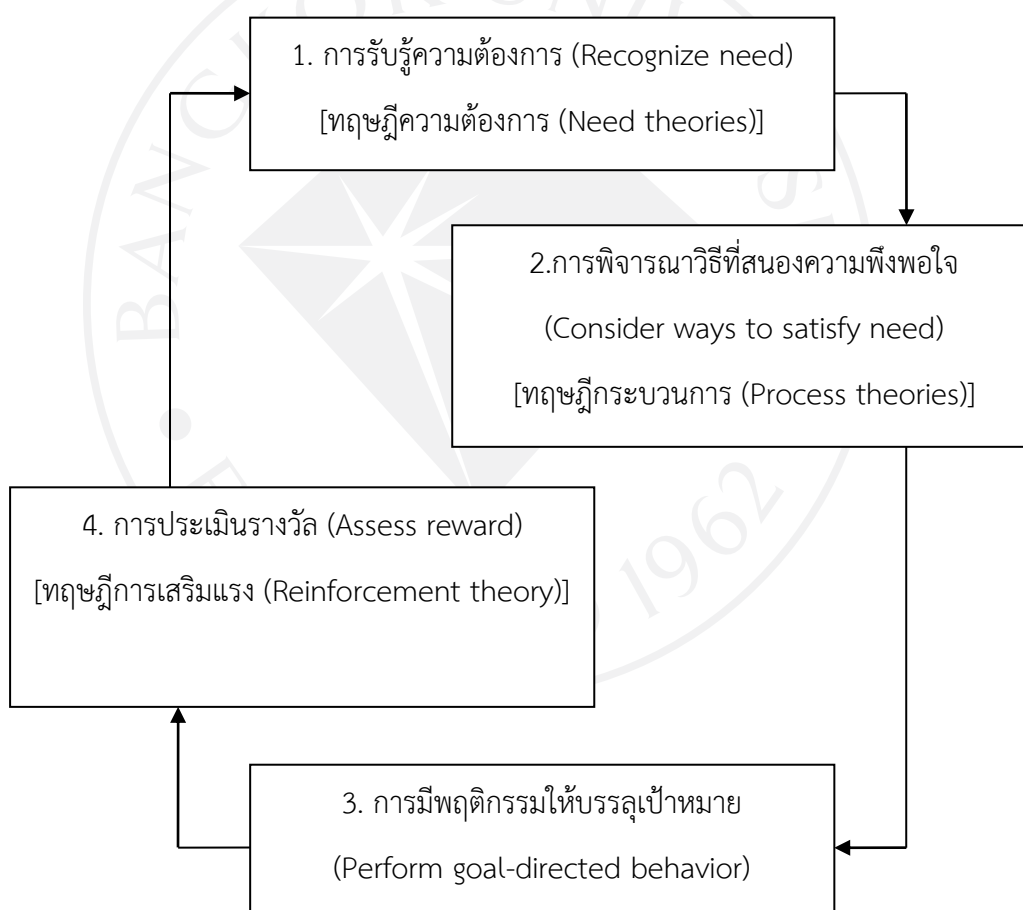
2.1.2.2 ความเข้ม (Intensity) เป็นความชัดเจน หรือความพยายามในการตอบสนอง ตามทางเลือกที่ได้ตัดสินใจเลือกแล้ว

2.1.2.3 ความคงอยู่ (Persistence) ความคงอยู่ของพฤติกรรม และระยะเวลาที่คนเรา จะมีความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง (Ivancevich & Matteson, 1990)

2.1.3 กระบวนการจูงใจ (The Motivation Process)

Bovee (1993) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีความต้องการ (Need) และการรับรู้ พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการในการทำงานที่ท้าทายเพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และยังรวมถึงการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล เช่น โบนัส เป็นต้น

ภาพที่ 2.1: โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation)



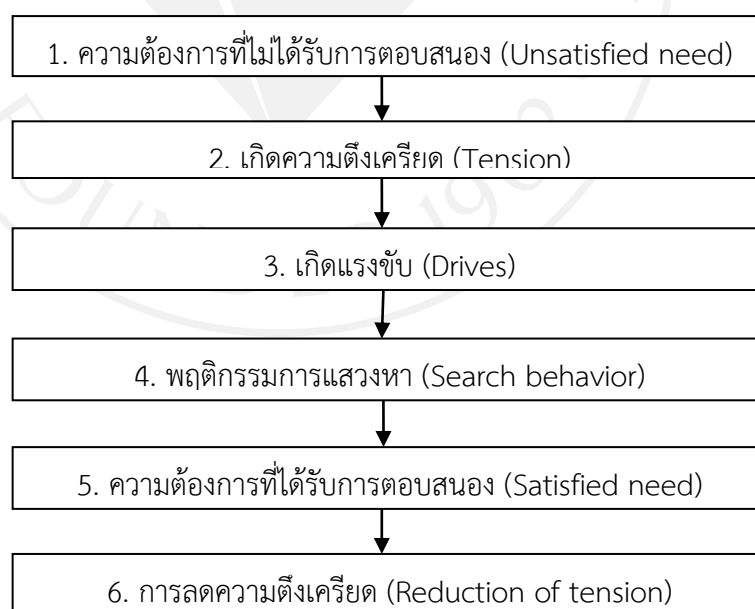
ที่มา: Bovee, C. L. (1993). *Management: Practice and skills*. New York: McGraw-Hill.

Robbins (1996) ได้แบ่งลำดับขั้นตอนของแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรม ได้ดังนี้

1. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง
2. เกิดความตึงเครียด
3. เกิดแรงขับ
4. พฤติกรรมการแสวงหา
5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง
6. การลดความตึงเครียด

กระบวนการจูงใจจะเริ่มจากบุคคลเกิดความต้องการ และความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความตึงเครียดและแรงขับขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจะทำให้ความตึงเครียดของบุคคลลดลงหรือหมดไป แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดและเกิดแรงขับอีกครั้งจนกว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ

ภาพที่ 2.2: กระบวนการจูงใจ (The motivation process)



ที่มา: Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts controversies application* (27th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2.1.4 ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลของงาน ผลของการศึกษาเล่าเรียน รวมถึงผลของการทำกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่าง แรงจูงใจจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและปริมาณของงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชา หรือ ครูผู้ปกครอง จำเป็นต้องรู้ว่า อะไรคือแรงจูงใจ ที่จะผลักดันหรือทำให้พนักงาน นักเรียน หรือผู้ที่ถูกจูงใจสามารถปฏิบัติสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มความสามารถ การจูงใจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะคนแต่ละคน ก็มี การตอบสนองต่องานและวิธีการที่แตกต่างกันไป การจูงใจจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเราสามารถสรุป ความสำคัญของการจูงใจ ได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อตื่นนอนเพื่อจะบรรลुวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า การที่มุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคง ในหน้าที่และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ โดยผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

2.1.5 รูปแบบของแรงจูงใจ (Type of Motivation)

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรม ที่จะทำให้ประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ

(Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพื่อหวังรางวัล แต่จะทำงานเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1.1 มุ่งหาความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว
- 1.2 มีความทะเยอทะยานสูง
- 1.3 ตั้งเป้าหมายสูง
- 1.4 มีความรับผิดชอบในการงานดี
- 1.5 มีความอดทนในการทำงาน
- 1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
- 1.7 เป็นผู้ที่วางแผนในการทำงาน
- 1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นผู้ที่โอ้ออมอารี เป็นที่รักของเพื่อนมีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความสามัคคีกันดี ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 2.1 เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
- 2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
- 2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ
- 2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเอง “ขาด” ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น “ปมด้อย” เมื่อมีปมด้อย ก็พยายามสร้าง “ปมเด่น” ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
- 3.2 ต่อต้านสังคม
- 3.3 แสวงหาชื่อเสียง
- 3.4 ชอบความเสียงดังในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอื่นๆ
- 3.5 ชอบเป็นผู้นำ

4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้น

เด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่นหรืออาจจะมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่างๆ ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวหน้าจะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 4.1 ไม่มั่นใจในตนเอง
- 4.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ
- 4.3 ไม่กล้าเสี่ยง
- 4.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

2.1.6 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ประเภทดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯสิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

2.1.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.7.1 Hierarchy of Needs Theory

Maslow (1943) ได้กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นจะเป็นไปตามลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำถูกตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าลักษณะของแรงจูงใจจะอยู่ในรูปแบบของลำดับขั้นอย่างมีระบบ เรียกว่า “Hierarchy of Needs” ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการด้านเกียรติยศ (Esteem Need) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะทำให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

5.1 ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

5.2 ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ภาพที่ 2.3: ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา: Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50.

Bovee (1993) จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดอันดับสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ตารางที่ 2.1: ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem) การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม(Social) ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety) ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological) อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ที่มา: Bovee, C. L. (1993). *Management: Practice and skills*. New York: McGraw-Hill.

2.1.7.2 Theory X and Theory Y

McGregor (1975) เสนอว่า การจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน ขึ้นอยู่กับ เจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน จากที่แมคเกรเกอร์ได้สังเกตผู้บริหารนั้น เขาสังเกตเห็นว่าผู้บริหารมี เจตคติ 2 แนวทาง ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น แมคเกรเกอร์ จึงได้เสนอข้อ สมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า “ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y” ดังนี้

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี X

1. ลักษณะของมนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือ บิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส
2. เมื่อมนุษย์ไม่ชอบที่จะงาน ดังนั้น เพื่อที่จะให้มนุษย์ปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพื่อที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือ ช่มชู้ (Threatened) ด้วยวิธี การลงโทษต่างๆ
3. มนุษย์ทั่วไปมักจะชอบวิธีการถูกบังคับ และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัว ผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่างๆ มนุษย์ทั่วไปจะไม่มีวาทะหรือร้อัน หรือใฝ่สูง แต่มีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสิ่งสำคัญเท่านั้น

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y

1. ในขณะที่มนุษย์กำลังปฏิบัติงานโดยใช้แรงกำลังความคิดในหน้าที่ต่างๆนั้น มนุษย์ อาจถือว่างานเป็นเรื่องที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย แต่งานต่างๆจะดีหรือไม่ดี สำหรับมนุษย์หรือไม่ขึ้นอยู่กับสภาพของความควบคุม ถ้าหากงานนั้นได้รับการจัดอย่าง เหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของมนุษย์ได้ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้น เป็นไปลักษณะบังคับจะทำให้มนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน
2. การควบคุมและช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ แต่ที่ถูกต้องควรที่จะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจของตนเอง (Self-direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self-control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายมาเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. การที่มนุษย์นิยมผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร จึงย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็น สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จในตัวของคนงานด้วย ดังนั้น การที่มนุษย์จะ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายองค์กร จึงมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลดังกล่าวจะได้รับการ ตอบสนองสิ่งจูงใจตามความพอใจของตนเองด้วย
4. สาเหตุที่มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น และมุ่งที่ จะตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น สืบเนื่องมาจากกระบวนการเรียนรู้และ ประสบการณ์ที่เคยเป็นมามากกว่า แต่แท้จริงแล้วลักษณะของคนจะไม่ใช่ไปตามที่กล่าวมา ถ้าหาก

งานต่างๆได้รับการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว มนุษย์จะรับผิดชอบงานดังกล่าวและอยากจะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

5. มนุษย์ต้องการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องการเผยแพร่ความคิดสร้างสรรค์ ในอันที่จะแก้ไขปัญหาขององค์การให้กับผู้ร่วมงานทุก ๆ คนได้รับรู้

6. ภายใต้งื่อนไขในการปฏิบัติงานจริง มนุษย์มีโอกาที่จะแสดงความสามารถได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

จากการศึกษาถึงลักษณะทางธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y ทำให้ทราบว่าทฤษฎี Y เป็นการบริหารงานแบบประชาธิปไตย หรือเป็นแบบที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงาน (Participate Management) ทฤษฎี Y เป็นการมองคนในแง่ดีและเชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะทั้ง 6 ประการ ตามที่กล่าวมาโดยกำเนิด ส่วนทฤษฎี X เป็นการมองคนในแง่ร้าย มองว่ามนุษย์เลวมาแต่กำเนิด จึงทำให้ต้องใช้การบริหารแบบเผด็จการ ทำให้ต้องการผู้นำแบบเผด็จการ และการจัดองค์การในลักษณะแบบดั้งเดิม

2.1.7.3 ERG Theory [ERG: Existence-Relatedness-Growth theory]

Alderfer (1972) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการ ภาวะความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G))เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2.1.7.4 Equity Theory (ทฤษฎีความเสมอภาค)

Smith (1937 อ้างใน สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552, หน้า 169-172) ทฤษฎีความเสมอภาคนี้พัฒนาโดย Adam Smith ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์กร (Inputs) กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์กร (Outputs) ของตัวเราเอง และกับของคนอื่น ถ้าเรามีความรู้สึกว่าไม่เสมอภาค ไม่ได้รับความเป็นธรรม จะส่งผลให้เราขาดแรงจูงใจในการทำงานและทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาวิธีการเพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้น เพราะไม่ว่าใครก็ตามไม่สามารถทนอยู่กับสภาวะความไม่เสมอภาค ความไม่เป็นธรรมได้ โดยเฉพาะคนที่มีความรู้ความสามารถและมีการยอมรับนับถือตนเองสูง (High SE) แต่ถ้าเป็นในกรณีที่เราได้รับมากกว่าคนอื่น (Overpayment) เราจะไม่มีความรู้สึกเดือดเนื้อร้อนใจเท่ากับใจเท่ากับกรณีที่เราได้รับต่ำกว่าคนอื่น (Underpayment) และมักพบว่าผลงานของคนที่ได้รับมากกว่า จะสูงกว่ากรณีที่ได้ อย่างเสมอภาคด้วย สำหรับสิ่งที่เราให้กับองค์กรและสิ่งที่เราได้รับ จากองค์กรนั้นมีหลายอย่างด้วยกัน

2.1.7.5 Two-Factor Theory or Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg)

Herzberg (1959, pp. 113–115) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ได้ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction)

Herzberg (1959) ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติของวิศวกร และบัญชีที่มีต่องาน ในเมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) จำนวนประมาณ 200 คน เขาได้ข้อสรุปว่า ความพอใจงานที่ทำและความไม่พอใจงานที่ทำ เกิดขึ้นจากกลุ่มปัจจัย 2 กลุ่ม ที่แยกออกจากกัน เขาเรียกมันว่า “สิ่งที่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยจูงใจ) และ “สิ่งที่ไม่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยสุขอนามัย)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นความต้องการภายในหรือปัจจัยภายในของพนักงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน

ทำงานด้วยความพึงพอใจ และยังมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และยังส่งผลให้เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การปรับทัศนคติให้มีการคิดบวกมากยิ่งขึ้น การจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และมีส่วนร่วมกับหน่วยงานในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น เมื่องานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ ในความสำเร็จที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ การได้ใช้ความรู้ที่ได้ศึกษามานำมาปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ การได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นหรือการตัดสินใจในการทำงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จต่อผลงานชิ้นนั้น ท้ายที่สุดคือผลงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับ หรือได้รับคำชมทางด้านความสามารถ รวมถึงการให้กำลังใจหรือการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ จากบุคคลรอบข้าง ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับ อันได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือเรียกอีกอย่างว่า โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือการที่บุคคลสามารถมีโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ และยังมีโอกาสที่จะสามารถศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้นหรือมีการสัมมนาหรือการอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลภายในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีที่จะทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานที่ทำ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่สมควรเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ทำการศึกษาและตรงกับความถนัดของตนเอง เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาสในการที่ถูกมอบหมายงาน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย มุ่งถูกควบคุมมากจนเกินไปจนทำให้ขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นความต้องการภายในหรือปัจจัยภายในของพนักงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และยังมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และยัง

ส่งผลให้เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การปรับทัศนคติให้มีการคิดบวกมากยิ่งขึ้น การจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวสกัดไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานสมควรได้รับ เพราะถ้ามีหรือมีไม่เพียงพอจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงอย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอีกเช่นกัน ปัจจัยที่กล่าวมานั้นมีทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ การบริหารงานและการจัดการขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายต่างๆขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น การควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน กฎระเบียบและข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร มีการกระจายงานอย่างทั่วถึงไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม โดยมีการเขียนนโยบายที่ชัดเจนและมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ควรมีความเป็นธรรมในการกระจายงานให้ทั่วถึงทั้งหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถในการบริหารงาน มีการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายความชัดเจนของงาน วิธีการดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกิริยาหรือวาจาที่แสดงออกมาที่แสดงให้เห็นว่าสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกิริยาหรือวาจาที่แสดงออกมาที่แสดงให้เห็นว่าสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกิริยาหรือวาจาที่แสดงออกมาที่แสดงให้เห็นว่าสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าอกเข้าใจกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้นๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัท หรือองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน เป็นต้น

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างรวมทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนซึ่งจะเหมาะสมกับปริมาณงานหรืองานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น โดยการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนจะเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรมเป็นที่พึงพอใจของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้อาจจะมีการให้รางวัลอันเป็นผลที่มาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กร หรือผลตอบแทนชนิดอื่นที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ได้แก่ ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิตวันหยุดพักผ่อน/พักร้อน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น ทั้งนี้ จากปัจจัยควบคุมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ปัจจัยควบคุมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าเมื่อใดที่ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ลดลงต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอย่างมาก ก็จะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานจะต่ำไปด้วย และในทางกลับกันถ้าเมื่อใดที่ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ลดต่ำกว่าที่ควรจะเป็นหรือขาดไป ก็อาจจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย หดหู่กำลังใจในการทำงาน จนเป็นสาเหตุทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยทั้งสองกลุ่มขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงานให้หมดไป ทำให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีในอนาคต

2.1.7.6 Three-Needs Theory (ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์)

McClelland (1987) อธิบายว่าทฤษฎีนี้มีความต้องการอยู่ 3 อย่าง ที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน คือ

1. Need for Achievement (n Ach) คือ ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. Need for Power (nPow) คือ ความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. Need for Affiliation (nAff) คือ ความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแรงจูงใจ โดยนำทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (1959, pp. 113-115) มาปรับปรุงและ ประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์การที่ทำการศึกษ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ และมีด้านย่อย ดังนี้

1. *ปัจจัยจูงใจ* หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วย
 - ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การได้รับการยอมรับนับถือหมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งก็แสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้นๆ
 - ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะงานที่น่าสนใจ ทำ ทาย ตรงกับความรูู้ ความสามารถ การมีอิสระในการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม
 - ความรับผิดชอบ หมายถึง อำนาจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือมีคนมาควบคุม
 - ความก้าวหน้าหมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง ในหน่วยงานอย่างยุติธรรม การพัฒนาทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพ และการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูน ความรู้

2. *ปัจจัยค้ำจุน* หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อม ประกอบด้วย

- เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจใน ค่าจ้างหรือเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆที่องค์กรมอบให้ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน
- สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ
- ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงต่องานที่ปฏิบัติความมั่นคงในอาชีพและองค์กร
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ทั้งทางกาย หรือวาจาที่ติดต่อกันทั้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเข้าใจ มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารจัดการ การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Lyman (1983 อ้างใน สมหมาย ศรีทรัพย์, 2543) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกมาว่าตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมและกลมกลืนไปกับสมาชิกคนอื่นๆขององค์กร และพร้อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง เป้าหมายขององค์กรที่ตัวบุคคลมองเห็นสามารถเดินร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องกันหรือไม่ เมื่อบุคคลได้ทำการพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ก็จะแสดงถึงจุดยืนว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและเต็มใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น จากนั้นบุคคลจะประเมินองค์การและความรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดีและรู้สึกยินดี อีกทั้งภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร ซึ่งบุคคลจะเชื่อว่าองค์กรสามารถพาเขาไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ในการประสบความสำเร็จ

และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่ายู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้

2. ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร หมายถึงการแสดงออกถึงความพยายาม ความตั้งใจและความเต็มใจที่จะอุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาในการทำงานเพื่อความก้าวหน้า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ หรือจะเป็นการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่คงเส้น คงวาไม่เปลี่ยนแปลง และใช้ความพยายามอย่างที่สุดเพื่อที่จะให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายยิ่งขึ้น และคิดอยู่เสมอว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้จะส่งผลให้เขามีผลงานหรือผลการปฏิบัติงานอยู่เหนือกว่าบุคคลอื่น เมื่อเกิดปัญหาที่พร้อมที่จะช่วยหาหนทางแก้ไข

3. ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรไม่มีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานไปไหน โดยจะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือการปฏิเสธที่จะลาออกจากการทำงาน พยายามที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กรไว้เป็นอย่างดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่า องค์กรจะอยู่ในสถานะปกติหรืออยู่ในสถานะวิกฤตการณ์ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีหลายแนวคิดดังนี้ Porter & Steers (1983 อ้างใน พัชรารักษ์ สุภมั่งมี, 2548) ได้แบ่งประเภทของ ความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันเป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงออกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและรู้สึกเกี่ยวพันอย่างแนบแน่นกับองค์กร เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสร้างความผูกพันกับองค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ขององค์กร โดยมีสาระสำคัญว่าด้วยการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันโดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ซึ่งทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบ

แทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้น การลาออกจากงาน จะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร

ปริยาพร วงศ์นุตร์โรจน์ (2541 อ้างใน พัชรภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัววัดประสิทธิภาพความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคคลจะมีความผูกพันต่อองค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไปนั้น ต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ การ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ เงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน ความถนัดเกี่ยวกับงานที่ทำ จำนวนสมาชิกที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ระยะทางระหว่างบ้านและสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์กร โครงสร้างของงาน ทุกปัจจัยมีผลต่อ ความผูกพันองค์กร

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ ความมั่นคงในงานหรือองค์กร รายรับ โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าใน หน่วยงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัว ผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

Buchanan (1974 อ้างใน สายพิณ สว่างจิต, 2548) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ใน การทำงาน สภาพภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันต่อองค์กร อาทิ เช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไร ก็มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมี ตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมใน การทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ ผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลาย ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของต้นต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขึ้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็น ปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

อย่างไรบ้าง ในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานมีความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และค่าตอบแทนพิเศษ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

จากการรวบรวมผลงานวิจัยโดย นันทนา ประกอบกิจ (2538, หน้า 47-55 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะलगออำนาจ, 2544) ได้ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเฉพาะเพศ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงต่างๆ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกเหนือจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแล้วยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังปรากฏในผลงานวิจัยต่อไปนี้

Oscar (1966 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะलगออำนาจ, 2544) ให้ทัศนะว่าการที่บุคคลมีการคาดหวังว่าจะมีโอกาสในการก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน พร้อมกับจะประสบความสำเร็จในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น ดังนั้น องค์การควรสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติเห็นว่า เขาสามารถมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

Steers (1977 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะलगออำนาจ, 2544) พบว่าลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ การที่สมาชิกมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมากเท่าใด จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากเท่านั้น เพราะการได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแน่นแฟ้นมากขึ้น

3. ประสบการณ์จากการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประสบการณ์จากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกภายในองค์การว่าองค์การได้ทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกภายในองค์การได้มากน้อยเพียงใด หรือในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การนั้นสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างไร

Hrebiniak & Alutto (1972 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะलगออำนาจ, 2544) ได้ให้ความเห็นว่า ยิ่งองค์การมีสิ่งจูงใจที่ดีมากเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันกับองค์การมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์การ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยนำทฤษฎีของ Lyman W. Porter (1983) มาใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง เป้าหมายขององค์การและพนักงานจะไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกัน เพื่อที่พนักงานจะยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การ
2. ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การ หมายถึงการแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศร่างกายแรงใจสติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย
3. ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษามาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กระกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนในการทำงาน เช่น การรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีระเบียบวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณ์งานในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น การมีจิตสำนึก ความรู้สึก และการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

พงศ์ หรดาล (2549, หน้า 26) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอกและการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ประสบการณ์หรือการศึกษาอบรม เป็นต้น การแสดงพฤติกรรมอาจจะแสดงออกได้ทั้งคล้ายตามและต่อต้านซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรม ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การในการที่จะดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธีรพร สุทธิโส (2550, หน้า 35) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายของทางองค์กร

จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ (2550 หน้า 46) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถ สังเกตและวัดได้

Loper (1968, pp. 242-243) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออากัปกิริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้ หรือเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังปฏิบัติหน้าที่ พฤติกรรมการทำงานนั้นมีตัวกำหนดหลายอย่าง ถ้ารู้ตัวกำหนดหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอนและนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้

Bandura & Albert (1977, p. 25) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า คุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จได้นั้น คือ ความพยายามความอดทน ความเชื่อมั่น ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

White (1989, p. 143) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตาม นอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับ สิ่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานตามที่ได้รับมอบหมายตามความรับผิดชอบของตน และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

2.3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

Woffordk (1989, p. 6 อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, หน้า 51) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เข้ามาอยู่ร่วมกันภายในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดซึ่งมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร จึงจำเป็นต้องรู้ที่มาของพฤติกรรมและเข้าใจวิธีการปรับพฤติกรรมของบุคคล โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วการทำนาย พฤติกรรมของบุคคลให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ Kurt Lewin ได้สรุปสูตรเกี่ยวกับการพิจารณาพฤติกรรม ของบุคคลไว้ดังนี้

$$B = f(P, E)$$

เมื่อ B = พฤติกรรม (Behavior)

f = ฟังก์ชัน

P = ตัวบุคคล (Person)

E = สภาพแวดล้อม (Environment)

จากสูตรดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากปัจจัย ซึ่งก็คือตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้น ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงสามารถทำนายได้จากลักษณะเฉพาะของบุคคลและสภาพแวดล้อมเช่นกัน

พรพรรณ อุจน์ทร (2543, หน้า 30) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองโดยไม่ต้องมีการควบคุมจากบุคคลอื่น และทำงานได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่องค์การได้จัดทำขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมที่เพิ่มผลผลิตให้กับองค์การด้วยความเต็มใจ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงออกทางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ
5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาฉุกเฉิน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้น มีนักวิชาการได้เสนอไว้ ดังต่อไปนี้

Griffeth, Hom & Gaertner, 2000, pp. 463-488) ผลการวิจัยระบุว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส และควมมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ปริมาณผลงานของบุคคลจะลดลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปมักเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต

(Productivity) สูง บุคลากรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุเมื่อมีอายุครบ 60 ปี จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นมักจะไม่นอยากลาออกหรือย้ายงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานจะส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่สูงขึ้นและได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น สิทธิในการลาพักร้อนเพิ่มขึ้น เป็นต้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มมากขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง ประสบการณ์จะสอนให้บุคลากรเน้นคุณภาพ แต่มักจะขาดความยืดหยุ่นและมักจะมี การต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามา ซึ่งในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ก็ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ซึ่งโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กร ดังนั้นองค์กร จึงจำเป็นต้องหาบุคลากรที่พร้อมจะปรับตัวให้ทันตามเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ จึงทำให้บุคลากรที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะไม่มีใครมีความแตกต่างกันหรือถ้าจะแตกต่างกันก็น้อยมากระหว่างเพศชายและเพศหญิงในเรื่องของ ความสามารถที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้น เพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศชายจะมีความคิดเชิงรุกและมีความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงจะมีลักษณะที่คล้ายตามมากกว่าเพศชาย

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษาที่ผ่านมายังไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานภาพการสมรสส่งผลต่อการทำงานอย่างไร แต่ผลวิจัยบางส่วนพบว่า บุคลากรที่สมรสแล้วมักจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่โสด อีกทั้งยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าบุคลากรที่เป็นโสด และยังมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน พร้อมทั้งมีการสม่ำเสมอในการทำงานอีกด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรที่สูงหรือผู้ที่อาวุโสในการทำงาน มักจะมีผลงานที่สูงกว่าบุคลากรใหม่และมีความพึงพอใจสูงกว่าด้วย อีกทั้งยังรวมถึงมีอัตราการขาดงานและการลาออกที่น้อย ซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

Davis (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีดังนี้ คือ

1. อายุ พนักงานที่มีอายุมากมักจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
2. ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานที่สูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

3. สภาพการทำงานในองค์กร บุคลากรในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพขององค์กรหรือไม่

4. การได้รับผลตอบแทน เป็นการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่

Porter & Bigley (2004) กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานคิดหรือหาหนทางที่จะเปลี่ยนงาน แต่ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนานๆ

2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบนี้เป็นระบบที่มีความสำคัญ และยังมีอิทธิพลที่ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและเอาใจใส่ และยังพบอีกด้วยว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วย ซึ่งหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำ และอัตราการลาออกต่ำด้วย

3. บรรทัดฐานของกลุ่ม การทำงานเป็นกลุ่มสามารถเป็นผลักดันและตัวกระตุ้นในการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่มจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานหรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาบรรทัดฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกว่าอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น

5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงาน และเป้าหมายขององค์กร และมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์กรของตน พวกเขาก็จะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จจุลวงและบรรลุเป้าหมาย

Robbins & Judge (2007, pp. 43-45) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นการแสดงถึงขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นการใชสติปัญญาในการทำกิจกรรมของบุคคล เช่น การใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ยิ่งถ้างานมีความซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการทางด้านสติปัญญาก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

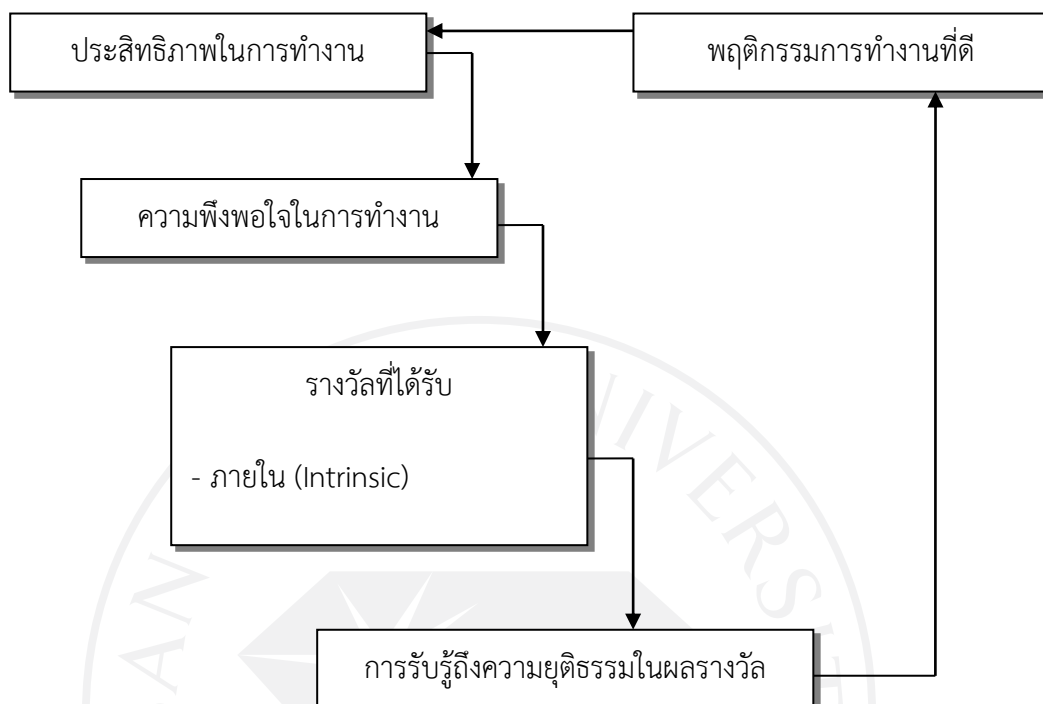
2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรง ของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว ในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The ability-job fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม ของบุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้น ในการ มอบหมายงานแต่ละครั้งควรคำนึงถึงความถนัดของพนักงานและมอบหมายให้เหมาะสมกับพนักงาน แต่ละคน

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน

Baruch (1968, p. 159) ได้เสนอเกี่ยวกับ การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลใน องค์กรว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ ในการ ทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม การทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทาง กาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วน ความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการ ฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ ปริมาณ และคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิด อุบัติเหตุ เป็นต้น

ภาพที่ 2.4: ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



ที่มา: Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.

Katz & Kahn (1978) ได้เสนอแนวคิดว่ามีพฤติกรรม 3 ประการด้วยกันที่องค์การต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ ดังนี้

ประการที่ 1 องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีคุณภาพ ซึ่งนอกเหนือจากกระบวนการสรรหาและบรรจุแล้ว องค์การควรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านั้นให้คงอยู่กับองค์การไว้ให้ได้ ซึ่งอาจจะมีกรให้รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงานและตอบสนองตรงกับความต้องการของบุคคลนั้นๆ ด้วย

ประการที่ 2 องค์การจะต้องทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่สามารถเชื่อถือได้ ตามกฎระเบียบขององค์การ และสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดกำลังด้วยความเต็มใจ

ประการที่ 3 นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและบทบาทแล้ว พนักงานควรมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไปในทางปฏิบัติงานเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องทำการตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ

2.3.4.1 โมเดล SOB และโมเดลความแตกต่างระหว่างบุคคล

Wofford (1989 p. 150 อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, หน้า 51) ได้สร้างโมเดลขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้โมเดล SOB ซึ่งเป็นปฏิกริยาที่สิ่งเร้า (Stimulus-S) มากระทบตัวบุคคล (Organism-O) และส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม (Behavior-B) เช่น พนักงานได้รับสิ่งเร้าจาก สิ่งจูงใจในการทำงาน เช่น รางวัลต่าง ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมความกระตือรือร้นขยันทำงาน

ภาพที่ 2.5: โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล

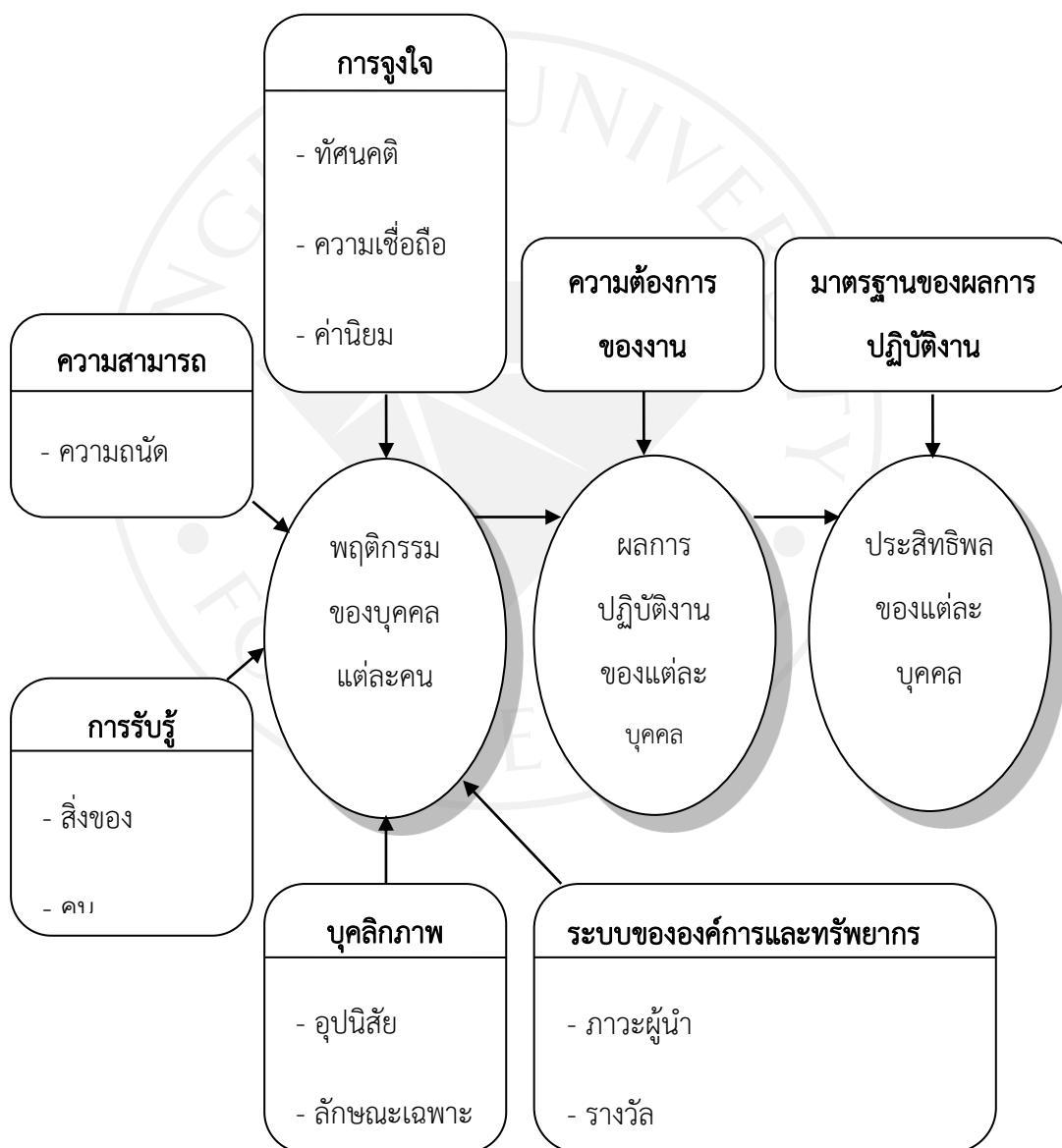


ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization behavior*. Boston: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.

Wofford (1989, p. 48 อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, หน้า 51) นอกจากโมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลแล้ว Wofford ยังได้สร้างโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นการกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ว่าในองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน หรือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ ทักษะ การเรียนรู้ การรับรู้ การ

ตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน และมูลเหตุของการงู้อใจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อใช้ในการกำหนดวิธีการบริหารจัดการพฤติกรรม ของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและก่อให้เกิดผลดีกับ องค์การโดยรวม

ภาพที่ 2.6: โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล



ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization behavior*. Boston: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.

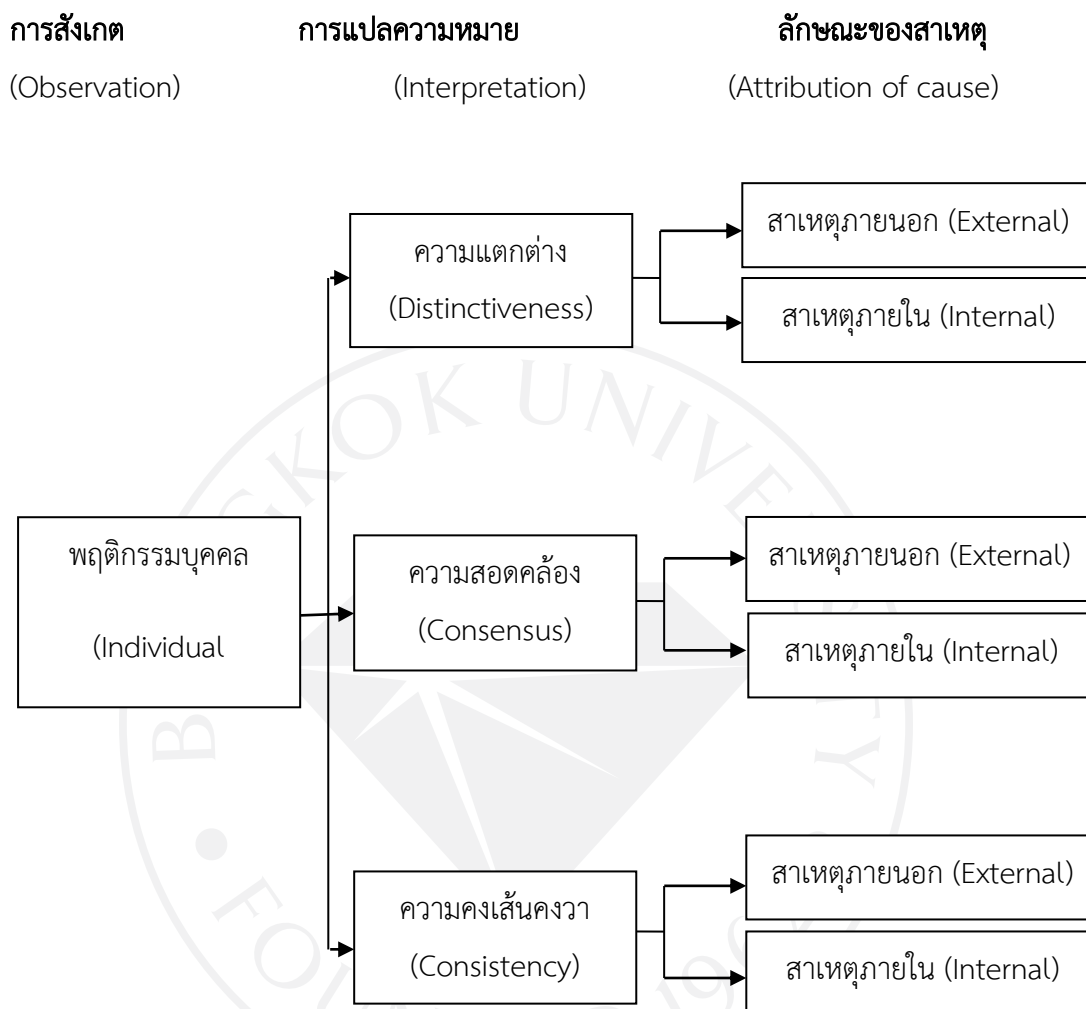
2.3.4.2 Attribution Theory (ทฤษฎีคุณลักษณะ)

Weiner (1986) ได้อธิบายว่าเมื่อเราสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมานั้น เราจะพยายามที่จะตัดสินว่าการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาเกิดจากภายในหรือภายนอก ดังนั้นการตัดสินจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยใหญ่ๆ 3 ประการ คือ

1. ความแตกต่าง (Distinctiveness) หมายถึง บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. ความสอดคล้อง (Consensus) หมายถึง บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึง และ
3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมือนกันทุกครั้ง และถ้าการกระทำนั้นคงเส้นคงวามากเท่าไร ผู้สังเกตจะมองว่าเกิดจากสาเหตุภายในมากขึ้นเท่านั้น

สาเหตุภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ คือความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลซึ่งมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น สาเหตุภายนอกของพฤติกรรมจะถูกมองว่าเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งปัจจัยทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมโดยสถานการณ์ ซึ่งจากความผิดพลาดในการมองลักษณะเบื้องต้น (Fundamental Attribution Error) หมายถึง ความผิดพลาดหรือความลำเอียง ซึ่งบิดเบือนในการมองพฤติกรรมเหล่านั้นจากการคาดเดาสีสิ่งแวดล้อมภายนอกต่ำและอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายในมากเกินไปได้เสมอส่วนความลำเอียงเกิดจากการเข้าข้างตัวเอง (Self-serving Bias) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมองว่าความสำเร็จที่ตนเองได้รับนั้นมาจากความสามารถของตนทั้งสิ้นหรือเรียกว่าเกิดจากปัจจัยภายในนั่นเอง และถ้าเกิดความล้มเหลวก็มักจะโทษปัจจัยภายนอก

ภาพที่ 2.7: การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ



ที่มา: Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: SpringerVerlag.

Gibson (1991) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลว่า ซึ่งจะครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยอ้อมที่สัมพันธ์กับงานด้วย ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การกระทำของบุคคลที่ แสดงออกมาในการทำงาน โดยมีความสามารถในการสื่อความให้ผู้อื่นทราบได้อย่างดี ชัดเจน ถูกต้อง และมีความสามารถในการรับฟังผู้อื่นพูดได้เป็นอย่างดี

2. พฤติกรรมด้านการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และเป็นไปได้ และคัดสรรหาวิธีที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การจัดการที่ดีหรือการหาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์การประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การ ได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่นๆที่องค์การ นั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์การ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน โดยนำทฤษฎีของ Gibson (1991) มาใช้วัดระดับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน
2. การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ ด้วยความเต็มใจและถูกต้อง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า หัวหน้างานในธุรกิจสิ่งทอมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความรับผิดชอบ และมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การด้านต่างๆมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชญา พันธุ์อรุณ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน

ทิพทินนา สมุทธานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงและด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานด้านการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับที่ดี นอกนั้นอยู่ในระดับพอใช้ได้ ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน

อภิชาติ นาวานุเคราะห์ (2549) ได้ทำกรณีศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีระดับทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง 2) อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และไม่พบว่ายอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และยังพบว่า ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ทัศนคติในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 7.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

พงศกร อินจับ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีคามสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกัน และความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน ด้านความตั้งใจในการ

ปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ไพโรจน์ ผาสุกฤทธิ์ (2552) ได้ทำกรณีศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท อีสท์เวสต์ ซีต จำกัด พบว่า 1) พนักงานมีค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ค่านิยมในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในงาน ด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ด้านความพอใจในกิจกรรม ด้านเจตคติต่อผลตอบแทน ด้านสถานภาพทางสังคมของงาน ด้านความพยายามไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน 3) ค่านิยมในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในงาน ด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ด้านความพอใจในกิจกรรม ด้านเจตคติต่อผลตอบแทน ด้านสถานภาพทางสังคมของงาน ด้านความพยายามไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และ 4) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

ฉัตรดา จิตสุรผล (2553) ได้ทำกรณีศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1. พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ 2. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย 3. พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

นุจรินทร์ เล็กแซ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีระเบียบวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ
 รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงานโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale)
 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน
 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 นโยบายและการบริหารงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัด
 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน จะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและ
 ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร
 ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval
 Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัด
 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60	น้อย	
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	
สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร จะมีระดับการวัด ดังนี้		
ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน

ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน ประกอบไปด้วย การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน เป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน จะมีระดับการวัด ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.914 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2558

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 790 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากกองบริหารงานบุคคลผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคาดเคลื่อน $+5%$ แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน และจะทำการสุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2558 โดยจะสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 14 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น

2.1 ปัจจัยจูงใจ

2.2 ปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับ ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ตามลำดับดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	124	31.00
หญิง	276	69.00
รวม	400	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ตามลำดับดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<i>อายุ</i>		
ต่ำกว่า 30 ปี	53	13.25
30 – 45 ปี	283	70.75
สูงกว่า 45 ปี	64	16.00
รวม	400	100
<i>ระดับการศึกษา</i>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	11.25
ปริญญาตรี	212	53.00
สูงกว่าปริญญาตรี	143	35.75
รวม	400	100
<i>ระยะเวลาในการทำงาน</i>		
ต่ำกว่า 1 ปี	20	5.00
1 – 2 ปี	71	17.75
3 – 5 ปี	62	15.50
5 ปีขึ้นไป	247	61.75
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ซึ่งมีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1 ปัจจัยจูงใจ

ตารางที่ 4.2: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด			
ความสำเร็จในการทำงาน								
ท่านปฏิบัติ หน้าที่บรรลุดตาม เป้าหมายของ หน่วยงาน	-	-	55 (13.8)	256 (64.0)	89 (22.3)	4.08	0.594	มาก
ท่านสามารถ แก้ปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้นกับ หน่วยงานได้	-	-	93 (23.3)	263 (65.8)	44 (11.0)	3.87	0.572	มาก
ท่านภูมิใจและ มุ่งมั่นที่จะ ปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จ	-	-	54 (13.5)	214 (53.5)	132 (33.0)	4.19	0.654	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ผลการทำงาน ของท่าน ประสบ ความสำเร็จ	-	3 (0.8)	47 (11.8)	276 (69.0)	74 (18.5)	4.05	0.574	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้าน ความสำเร็จใน การทำงาน	-	0.75 (0.2)	62.25 (15.6)	252.25 (63.1)	84.5 (21.2)	4.05	0.599	มาก
การยอมรับนับถือ								
ท่านเป็น ตัวอย่างในการ ทำงานต่อเพื่อน ร่วมงาน	-	2 (0.5)	134 (33.5)	219 (54.8)	45 (11.3)	3.76	0.643	มาก
ท่านเป็นที่ ยอมรับของ เพื่อนร่วมงาน	-	3 (0.8)	95 (23.8)	261 (65.3)	41 (10.3)	3.85	0.590	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านได้รับความ ไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา	-	6 (1.5)	114 (28.5)	234 (58.5)	46 (11.5)	3.80	0.648	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านการยอมรับ นับถือ	-	3.67 (0.9)	114.33 (28.6)	238 (59.5)	44 (11.0)	3.80	0.627	มาก
ความรับผิดชอบ								
งานที่ทำอยู่ ระบุหน้าที่ ความ รับผิดชอบ ชัดเจน	-	6 (1.5)	70 (17.5)	209 (52.3)	115 (28.8)	4.08	0.719	มาก
ท่านเคยได้รับ มอบหมายให้ได้ รับผิดชอบงาน ที่สำคัญ	-	6 (1.5)	69 (17.3)	231 (57.8)	94 (23.5)	4.03	0.683	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านมีอิสระใน การปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับ มอบหมาย	-	3 (0.8)	92 (23.0)	220 (55.0)	85 (21.3)	3.96	0.687	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความ รับผิดชอบ	-	5 (1.23)	77 (19.3)	220 (52.3)	98 (24.5)	4.02	0.696	มาก
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ								
งานที่ท่าน ปฏิบัติมีความ ท้าทาย	-	6 (1.5)	103 (25.8)	207 (51.8)	84 (21.0)	3.92	0.723	มาก
งานที่ท่าน ปฏิบัติตรงกับ ความรู้ ความสามารถ ของท่าน	-	9 (2.3)	101 (25.3)	211 (52.8)	79 (19.8)	3.90	0.728	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ปริมาณงานที่ ท่านได้รับมี ความเหมาะสม	3 (0.8)	12 (3.0)	98 (24.5)	231 (57.8)	56 (14.0)	3.81	0.733	มาก
ท่านมีอิสระใน การแก้ไข ปัญหาในขณะ ปฏิบัติงาน	-	6 (1.5)	94 (23.5)	247 (61.8)	53 (13.3)	3.86	0.641	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านลักษณะ ของงานที่ ปฏิบัติ	0.75 (0.2)	8.25 (2.1)	99 (24.8)	224 (56.1)	68 (17.0)	3.87	0.706	มาก
ความก้าวหน้าในการทำงาน								
ท่านมีโอกาส เลื่อนขั้นตาม ความสามารถ	3 (0.8)	29 (7.3)	127 (31.8)	215 (53.8)	26 (6.5)	3.58	0.751	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านได้รับการ ส่งเสริมในการ ศึกษาดูงานเพื่อ เพิ่มเติมความรู้	-	19 (4.8)	133 (33.3)	175 (43.8)	73 (18.3)	3.75	0.804	มาก
ท่านได้รับการ ส่งเสริมการ พัฒนาทักษะ เพื่อให้เกิด ความชำนาญ	-	20 (5.0)	111 (27.8)	198 (49.5)	71 (17.8)	3.80	0.785	มาก
การเลื่อนตำแหน่งเป็นไป อย่างยุติธรรม ตามผลงาน	6 (1.5)	17 (4.3)	159 (39.8)	171 (42.8)	47 (11.8)	3.59	0.808	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	2.25 (0.6)	21.25 (5.4)	132.5 (33.2)	189.75 (47.5)	54.25 (13.6)	3.68	0.787	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	0.67 (0.2)	7.83 (2.1)	91.94 (21.5)	210.61 (45.9)	66.72 (13.8)	3.88	0.685	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความสำเร็จในการทำงานความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 4.02 3.87 3.80 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.599 0.696 0.706 0.627 และ 0.787 ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยค้ำจุน

ตารางที่ 4.3: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
เงินเดือนและสวัสดิการ								
เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเพียงพอ ต่อการ ดำรงชีวิต และ เหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน	3 (0.8)	39 (9.8)	176 (44.0)	145 (36.3)	37 (9.3)	3.43	0.820	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ค่าตอบแทนที่ ได้รับเหมาะสม กับปริมาณงาน และระยะเวลา ในการ ปฏิบัติงานของ ท่าน	6 (1.5)	21 (5.3)	177 (44.3)	163 (40.8)	33 (8.3)	3.49	0.781	มาก
องค์กรของท่าน มีการจัดสรรและ สวัสดิการให้แก่ พนักงานอย่าง เพียงพอ	5 (1.3)	30 (7.5)	208 (52.0)	138 (34.5)	19 (4.8)	3.34	0.738	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้าน เงินเดือนและ สวัสดิการ	4.67 (1.2)	30 (7.5)	187 (46.8)	148.67 (37.2)	29.67 (7.5)	3.42	0.780	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
สภาพการทำงาน								
สถานที่ทำงาน ของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัย	2 (0.5)	22 (5.5)	168 (42.0)	168 (42.0)	40 (10.0)	3.55	0.767	มาก
สถานที่ทำงาน ของท่านมี อุปกรณ์ สำนักงานใช้ อย่างเหมาะสม และเพียงพอ	2 (0.5)	14 (3.5)	170 (42.5)	171 (42.8)	43 (10.8)	3.59	0.746	มาก
สภาพแวดล้อม ในการทำงานมี ความ สะดวกสบาย และเอื้อต่อการ ทำงาน	3 (0.8)	13 (3.3)	157 (39.3)	175 (43.8)	52 (13.0)	3.65	0.773	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
องค์กรมีการจัด งานให้เหมาะสม กับจำนวน บุคลากร	5 (1.3)	29 (7.3)	176 (44.0)	162 (40.5)	28 (7.0)	3.44	0.780	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านสภาพการ ทำงาน	3 (0.8)	19.5 (4.9)	167.75 (42.0)	169 (42.3)	40.75 (10.2)	3.56	0.766	มาก
ความมั่นคงในการทำงาน								
ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่ การงาน	8 (2.0)	18 (4.5)	117 (29.3)	229 (57.3)	28 (7.0)	3.62	0.764	มาก
องค์กรที่ท่านทำงาน ของท่านมีความ มั่นคง	-	11 (2.8)	84 (21.0)	223 (55.8)	82 (20.5)	4.18	0.722	มาก
ท่านมีความ มั่นใจว่าจะไม่ถูก ให้ออกจากงาน	12 (3.0)	9 (2.3)	125 (31.3)	203 (50.8)	51 (12.8)	3.68	0.836	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ลักษณะงานของ ท่านมี ความสำคัญต่อ องค์กร และมี ความมั่นคงต่อ อาชีพ	-	8 (2.0)	109 (27.3)	225 (56.3)	58 (14.5)	3.83	0.686	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความมั่นคง ในการทำงาน	5 (1.3)	11.5 (2.9)	108.75 (27.2)	220 (55.1)	54.75 (13.7)	3.83	0.752	มาก
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน								
ท่านมี ความสัมพันธ์ อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา	3 (0.8)	2 (0.5)	96 (24.0)	231 (57.8)	68 (17.0)	3.89	0.698	มาก
มีความสัมพันธ์ อันดีกับเพื่อน ร่วมงานและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	-	3 (0.8)	76 (19.0)	250 (62.5)	71 (17.8)	3.97	0.630	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือ สนับสนุนการ ทำงานเป็นอย่างดี	3 (0.8)	6 (1.5)	117 (29.3)	219 (54.8)	55 (13.8)	3.79	0.718	มาก
ปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยความมั่นใจ	-	9 (2.3)	96 (24.0)	237 (59.3)	58 (14.5)	3.86	0.675	มาก
บุคลากรใน หน่วยงานมี ความสามัคคี ปรองดอง และ บรรยากาศการ ทำงานแบบ กัลยาณมิตร	9 (2.3)	21 (5.3)	125 (31.3)	200 (50.0)	45 (11.3)	3.62	0.836	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านได้รับความ ร่วมมือในการ ทำงานเป็นอย่างดี จากเพื่อน ร่วมงาน	3 (0.8)	6 (1.5)	99 (24.8)	232 (58.0)	60 (15.0)	3.85	0.709	มาก
เมื่อท่านประสบ ปัญหาในการ ทำงานเพื่อน ร่วมงานยินดีที่ จะช่วยเหลือ	-	12 (3.0)	112 (28.0)	217 (54.3)	59 (14.8)	3.80	0.715	มาก
พนักงานใน หน่วยงานของ ท่านรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งของ องค์กร	3 (0.8)	11 (2.8)	130 (32.5)	215 (53.8)	41 (10.3)	3.70	0.718	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความ สัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน	2.63 (0.7)	8.75 (2.2)	106.38 (26.6)	225.13 (56.3)	57.13 (14.3)	3.81	0.712	มาก
นโยบายและการบริหารงาน								
หน่วยงานของ ท่านมีนโยบาย แลแผนการ บริหารงาน อย่างชัดเจน	5 (1.3)	3 (0.8)	125 (31.3)	235 (58.8)	32 (8.0)	3.71	0.674	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการ ทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ผู้บริหารของ ท่านมี ความสามารถใน การบริหาร จัดการเพื่อให้ องค์กรมุ่งสู่ ความสำเร็จ	5 (1.3)	6 (1.5)	108 (27.0)	243 (60.8)	38 (9.5)	3.75	0.692	มาก
หน่วยงานของ ท่านมีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	3 (0.8)	2 (0.5)	100 (25.0)	249 (62.3)	46 (11.5)	3.83	0.652	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้าน นโยบายและการ บริหารงาน	4.33 (1.1)	3.67 (0.9)	111 (27.8)	242.33 (60.6)	38.67 (9.7)	3.76	0.673	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (0.9)	13.41 (3.4)	129.59 (32.4)	205.91 (51.5)	47.45 (11.9)	3.71	0.733	มาก

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจูนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 3.81 3.76 3.563.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752 0.712 0.673 0.766 และ 0.780 ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยแรงจูงใจ

ตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสำเร็จในการทำงาน	-	0.75 (0.2)	62.25 (15.6)	252.25 (63.1)	84.5 (21.2)	4.05	0.599	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการยอมรับนับถือ	-	3.67 (0.9)	114.33 (28.6)	238 (59.5)	44 (11.0)	3.80	0.627	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความรับผิดชอบ	-	5 (1.23)	77 (19.3)	220 (52.3)	98 (24.5)	4.02	0.696	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.75 (0.2)	8.25 (2.1)	99 (24.8)	224 (56.1)	68 (17.0)	3.87	0.706	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	2.25 (0.6)	21.25 (5.4)	132.5 (33.2)	189.75 (47.5)	54.25 (13.6)	3.68	0.787	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.67 (1.2)	30 (7.5)	187 (46.8)	148.67 (37.2)	29.67 (7.5)	3.42	0.780	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพการทำงาน	3 (0.8)	19.5 (4.9)	167.7 (42.0)	169 (42.3)	40.75 (10.2)	3.56	0.766	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความมั่นคง ในการทำงาน	5 (1.3)	11.5 (2.9)	108.75 (27.2)	220 (55.1)	54.75 (13.7)	3.83	0.752	มาก
ค่าเฉลี่ยด้าน ความสัมพันธ์ กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน	2.63 (0.7)	8.75 (2.2)	106.38 (26.6)	225.13 (56.3)	57.13 (14.3)	3.81	0.712	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านนโยบาย และการ บริหารงาน	4.33 (1.1)	3.67 (0.9)	111 (27.8)	242.33 (60.6)	38.67 (0.7)	3.76	0.673	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมของ ปัจจัยแรงจูงใจ	2.30 (0.6)	10.90 (2.8)	112.65 (27.5)	208 (49.0)	56.13 (12.7)	3.78	0.711	มาก

ผลการศึกษาดำเนินการตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.5: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ความเชื่อมั่นในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม								
ท่านพบว่า ค่านิยมของท่าน คล้ายคลึงกับ องค์กร	-	9 (2.3)	155 (38.8)	207 (51.8)	29 (7.3)	3.64	0.649	มาก
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ จะบอกใครๆให้ ทราบว่าท่าน ทำงานในองค์กร นี้	-	6 (1.5)	77 (19.3)	226 (56.5)	91 (22.8)	4.00	0.693	มาก
สำหรับท่านแล้ว องค์กรแห่งนี้เป็น องค์กรที่ดีที่สุดใน ที่เข้าร่วมงานได้	-	3 (0.8)	115 (28.8)	217 (54.3)	65 (16.3)	3.86	0.679	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้าน ความเชื่อมั่นใน การยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยม	-	6 (1.5)	115.67 (29.0)	216.67 (54.2)	61.67 (15.5)	3.83	0.674	มาก
ความเต็มใจในการทำงานเพื่อองค์กร								
ท่านเต็มใจที่จะ ทำงานให้ มากกว่าปกติเพื่อ ช่วยให้องค์กร ประสบ ความสำเร็จ	-	5 (0.8)	66 (16.5)	246 (61.5)	83 (20.8)	4.01	0.650	มาก
องค์กรแห่งนี้ สร้างแรงบันดาลใจอย่างแท้จริง ให้ท่านแสดง ความสามารถใน การทำงาน	-	11 (2.8)	96 (24.0)	238 (59.5)	55 (13.8)	3.84	0.681	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านรู้สึกภูมิใจ อย่างมากที่เลือก เข้าทำงานใน องค์กรนี้	-	6 (1.5)	88 (22.0)	218 (54.5)	88 (22.0)	3.97	0.707	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความเต็มใจ ในการทำงาน เพื่อองค์กร	-	7.33 (1.9)	83.33 (20.8)	234 (58.5)	75.33 (18.9)	3.94	0.679	มาก
ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกขององค์กร								
ท่านมักพูดให้ เพื่อนฟังว่า องค์กรนี้เป็น องค์กรที่ควร ร่วมงานด้วย อย่างยิ่ง	-	5 (1.3)	126 (31.5)	192 (48.0)	77 (19.3)	3.85	0.732	มาก
ท่านมีความ ห่วงใยต่ออนาคต ขององค์กรแห่งนี้ มาก	-	3 (0.8)	98 (24.5)	218 (54.5)	81 (20.3)	3.94	0.689	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ
ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การ แปล ผล
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
ท่านเต็มใจยอม รับทำงานที่ได้ รับมอบหมาย เกือบทุกประ เภทเพื่อที่จะ รักษาสถานภาพ การทำงานใน องค์กรนี้	-	3 (0.8)	74 (18.5)	243 (60.8)	80 (20.0)	4.00	0.645	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านความต้อง การดำรงเป็น สมาชิกของ องค์กร	-	3.67 (1.0)	99.33 (24.8)	217.67 (54.4)	79.33 (19.9)	3.93	0.689	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	-	5.11 (1.5)	92.11 (24.9)	195.44 (55.7)	62.89 (18.1)	3.90	0.680	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อความผูกพันต่อ
องค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อ
องค์กร มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความเต็มใจในการทำงานเพื่อองค์กรความต้องการดำรงเป็น
สมาชิกขององค์กรความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 3.93 3.83
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.679 0.689 และ 0.674 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 4.6: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านการติดต่อสื่อสาร								
ท่านสามารถถ่ายทอดแนวคิดให้ผู้อื่นทราบได้เป็นอย่างดี	-	-	94 (23.5)	260 (65.0)	46 (11.5)	3.88	0.580	มาก
ท่านสามารถจับประเด็นต่างๆ ได้ในขณะที่ฟังผู้อื่นเล่าเรื่องให้ฟัง	-	3 (0.8)	82 (20.5)	250 (62.5)	65 (16.3)	3.94	0.628	มาก
ในการทำงาน ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	-	-	78 (19.5)	253 (63.2)	69 (17.3)	3.97	0.606	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการติดต่อสื่อสาร	-	1 (0.3)	84.67 (21.2)	254.33 (63.6)	60 (15.0)	3.93	0.605	มาก
ด้านการตัดสินใจ								
ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นท่านจะไม่ท้อถอย ท่านจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	-	-	87 (21.8)	242 (60.5)	71 (17.8)	3.96	0.628	มาก
ท่านจะพยายามคิดหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาย่างสม่ำเสมอ	-	-	69 (17.3)	261 (65.3)	70 (17.5)	4.00	0.590	มาก
ท่านกล้าตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง	-	3 (0.8)	93 (23.3)	242 (60.5)	62 (15.5)	3.90	0.640	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการตัดสินใจ	-	1 (0.3)	83 (20.8)	248.33 (62.1)	67.67 (16.9)	3.95	0.619	มาก
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ								
ในบางครั้งท่านมักใช้เวลาทานข้าวและพักระหว่างงานนานกว่าที่องค์การกำหนด	74 (18.5)	79 (19.8)	123 (30.8)	93 (23.3)	31 (7.8)	2.82	1.204	ปานกลาง
เมื่อท่านไปทำธุระส่วนตัว จะแจ้งล่วงหน้ากับทางองค์การ	-	3 (0.8)	77 (19.3)	209 (52.3)	111 (27.8)	4.07	0.704	มาก
ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกครั้ง	2 (0.5)	3 (0.8)	115 (28.7)	170 (42.5)	110 (27.5)	3.95	0.798	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ	25.33 (6.3)	28.33 (7.1)	105 (26.3)	157.33 (39.4)	84 (21.0)	3.61	0.902	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	8.44 (2.1)	10.11 (2.6)	90.89 (22.7)	220 (55.0)	70.56 (17.7)	3.83	0.709	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 3.93 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.619 0.605 0.902 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจำแนกตามเพศและการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ				T-Value	Sig.
	ชาย		หญิง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
เฉลี่ยพฤติกรรมการทำงาน	3.8342	0.5066	3.8357	0.4322	0.001	0.975

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.841	2	0.92	4.506	0.012*
Within Groups	81.096	397	0.204		
Total	82.937	399			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรด้านอายุที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale) และตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี กับ อายุ 30 – 45 ปี ที่อายุแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.527	2	1.763	8.816	0.000*
Within Groups	79.41	397	0.2		
Total	82.937	399			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรด้านระดับการศึกษาที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale) และตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระหว่างต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี และระดับการศึกษาระหว่างปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้าน
พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่าง**

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้าน
พฤติกรรมการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.404	3	1.135	5.65	0.001*
Within Groups	79.533	396	0.201		
Total	82.937	399			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรด้านระยะเวลาในการทำงานที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal scale) และตัวแปรระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี กับระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 4.11: แสดงการส่งผลกระทบระหว่างแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
แรงจูงใจในการทำงาน	0.654	0.572	13.928	0.000*
<i>ปัจจัยจูงใจ</i>	<i>0.646</i>	<i>0.603</i>	<i>15.093</i>	<i>0.000*</i>
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.447	0.532	12.537	0.000*
ความสำเร็จในการทำงาน	0.479	0.504	11.656	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	0.420	0.492	11.281	0.000*
ความรับผิดชอบ	0.387	0.481	10.951	0.000*
ความก้าวหน้าในการทำงาน	0.245	0.346	7.365	0.000*
<i>ปัจจัยค่าจูง</i>	<i>0.492</i>	<i>0.470</i>	<i>10.630</i>	<i>0.000*</i>
นโยบายและการบริหารงาน	0.353	0.454	10.159	0.000*
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	0.333	0.396	8.612	0.000*
ความมั่นคงในการทำงาน	0.281	0.369	7.915	0.000*
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.167	0.245	5.044	0.000*
สภาพการทำงาน	0.173	0.242	4.966	0.000*

* $R^2 = 0.326$

* F-Value = 193.992

* N = 400

* $P \leq 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 32.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานทุกด้านส่งผลต่อระดับ

ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน มากที่สุด ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า แรงจูงในการทำงาน ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 4.12: แสดงการส่งผลกระทบระหว่างความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
ความผูกพันต่อองค์กร	<i>0.467</i>	<i>0.544</i>	<i>12.931</i>	<i>0.000*</i>
ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกขององค์กร	0.396	0.532	12.534	0.000*
ความเต็มใจในการทำงานเพื่อองค์กร	0.358	0.475	10.758	0.000*
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม	0.357	0.445	9.925	0.000*

* $R^2 = 0.294$

* F-Value = 167.216

* N = 400

* $P \leq 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกขององค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.13: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ

ตัวแปรตาม	สมมติฐานที่ 1				สมมติฐานที่ 2		สมมติฐานที่ 3
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการทำงาน	แรงจูงใจในการทำงาน		
					ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	
พฤติกรรมการทำงาน	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ผลการศึกษาข้างต้นพบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเพศชาย มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาเป็น สูงกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็น สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.75 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 และมีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาเป็น 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาเป็น 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 และ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.685 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความสำเร็จในการทำงานความรับผิดชอบลักษณะของงานที่ปฏิบัติการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 4.02 3.87 3.80 และ 3.68 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.599 0.696 0.706 0.627 และ 0.787 ตามลำดับ มีความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 3.81 3.76 3.56 และ 3.42 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.752 0.712 0.6730.766 และ 0.780 ตามลำดับและมีความเห็นต่อแรงจูงใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711

5.1.1.3 ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ความเต็มใจในการทำงานเพื่อองค์กรความต้องการดำรงเป็นสมาชิกขององค์กรความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 3.93 และ 3.83มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.679 0.689 และ 0.674ตามลำดับ

5.1.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.709 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 3.93และ 3.61ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)ผลการวิเคราะห์พบว่า

สมมติฐานที่1.1 เพศที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันผลการวิเคราะห์พบว่าเพศที่ต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่1.2 อายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกับผลการวิเคราะห์ พบว่าอายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี กับ อายุ 30 – 45 ปี อายุที่ต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันผลการวิเคราะห์ พบว่าระดับการศึกษาระหว่างต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี และระดับการศึกษา

ระหว่างปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันผลการวิเคราะห์ พบว่าระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี กับ ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 32.60 โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.000

สมมติฐานที่ 3 : อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.40 โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.000

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริตา สิวบุตร (2539) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป พบว่าผู้นำระดับกลางเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานในทุกๆด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ นาวานุเคราะห์ (2549) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม

การทำงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ร่วมโครงการ พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับงานวิจัยของ พงศกร อินจับ (2549) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพฯ มหานคร พบว่า อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสานักงานใหญ่สีลม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรดา จิตสุรผล (2553) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบัน ส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่าง กัน มีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็น ด้านพฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 32.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจใน การทำงานเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานทุกด้านส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้าน พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อ ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959, pp. 113–115) ที่ได้สรุปว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึง พพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งความพอใจหรือความไม่พอใจในการ ทำงานนั้นจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องจัดหาปัจจัย ทั้ง 2 ขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสมเพื่อที่บุคลากรจะได้มีพฤติกรรม การทำงานที่ดีขึ้นและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Lovell (1980, p. 109) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคล เกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” สอดคล้อง กับแนวคิดของ Domjan (1996, p. 199) ได้อธิบายไว้ว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 129) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามหรือความตั้งใจในการทำงานคล้ายๆกับตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลนั้นได้วางไว้และสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 194) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความยินดี ที่บุคคลจะมอบความทุ่มเทและความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงานก็จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมด้วยอาการกระตือรือร้น มีทิศทางหรือแนวทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญหน้ากับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชญา พันธุ์อรุณ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่าความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ ฝาสุกฤทธิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสท์เวสต์ซิติ จากัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และงานวิจัยของ ธัญรดา จิตสุรผล (2553) ได้ทำกรณีศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร พบว่าพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า และสภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกของ

องค์กรส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Lyman (1983 อ้างใน สมหมาย ศรีทรัพย์, 2543) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกมาว่าตนเป็นหนึ่งในเดียวกับองค์กร มีค่านิยมและกลมกลืนไปกับสมาชิกคนอื่นๆขององค์กร และพร้อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของหลายแนวคิดดังนี้ Porter & Steers (1983 อ้างใน พิชราภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ได้กล่าวไว้ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันเป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงออกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และรู้สึกเกี่ยวพันอย่างแนบแน่นกับองค์กร เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ, 2544) ที่พบว่า ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การที่สมาชิกมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมากเท่าใด จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น จากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาตินาวานุเคราะห์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ จะขอเสนอแนะแยกเป็น 2 ประเด็น

- การศึกษาปัจจัยจูงใจผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น ฉะนั้น องค์กรควรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ จัดการอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นธรรมในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่งงาน

- การศึกษาปัจจัยค้ำจุนผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น ฉะนั้น องค์กรควรที่จะมีการสำรวจเรื่องค่าตอบแทนและปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันหรือไม่

5.3.1.2 จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการสื่อสารกับพนักงานให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องเป้าหมายขององค์กร โดยการจัดอบรมสัมมนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ และสิ่งแวดล้อม จึงควรศึกษาวิจัย ไปยังกลุ่มประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ โดยศึกษาวิจัยกับกลุ่มประชากรที่เป็นมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้อาจมีความแตกต่างกัน

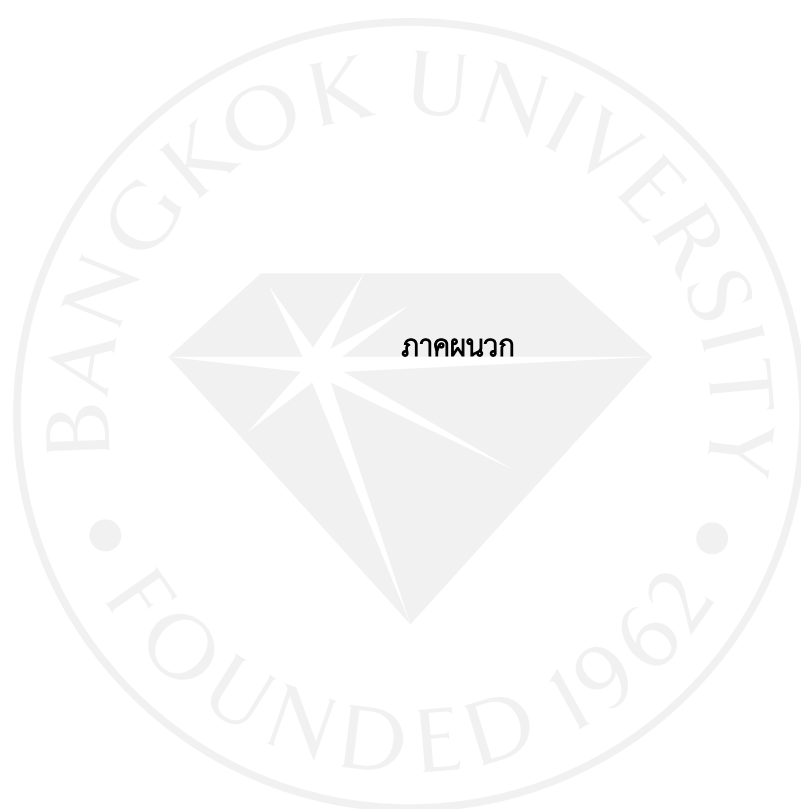
5.3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้รู้ว่าทัศนคติและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพทีนนา สมุทธานนท์. (2547). *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนวรรธ ตั้งสนิทรพยศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ฉัตรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นุจรินทร์ เล็กแซ. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พงศกร อินจับ. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงศ หรดาล. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- พิชญา ทองคำพงษ์. (2544). *คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพรรณ อุนจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพโรจน์ ฝาสุกฤทธิ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท อีสท์เวสต์ ซีดี จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มัลลิกา ตนสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ดานสุทธาการพิมพ์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อัญญา พันธุ์อรุณ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จัดทะเบียน ใน เขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิชาติ นาวานุเคราะห์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อ องค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Albert, B. (1977). Self-Efficacy: Toward and Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free.
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Bovee, C. L. (1993). *Management: Practice and skills*. New York: McGraw-Hill.
- Buchanan, II, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-543.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. Jr. (1991). *Organization* (7th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Griffeth, R. W., Hom, P.W., & Gaertner. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update moderator test, and research implications for the next millennium. *Journal of management*, 3.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in The Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 17, 555-572.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Keith, D. (1977). *Human relations at work*. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Lyman, P. W. (1983). *Motivation and work behavior* (3rd ed.). Singapore: McGraw. Hill, Inc.
- Loper, F. M. (1968). *Evaluation of employ performance*. New York: Public Personality Association.
- Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50.
- McClelland, D. C. (1987). *The achieving society*. New York: The Free.
- McGregor, D. (1975). *The human side of enterprise*. Faridabad, Haryana, India: TATA McGrew-Hill publishing Co.
- Mowday, R. M. (1982). *Organization linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: Academic.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts controversies application* (27th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational behavior*. USA: John Wiley & Sons.
- Smith, A. (1937). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. New York: P. F. Collier & Son Corporation.
- Steers, R. M. (1977). *Organization effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Steers, R. M., & Porter, L. M. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw- Hill, Inc.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: SpringerVerlag.
- White, D. (1989). *Organization behavior*. New York: Jimone & Schaster.
- Wofford, J.D. (1989). *Organization behavior*. Boston: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับ
ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใน
การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการ
ตอบแบบสอบถามโดยให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะ
ถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ขอขอบพระคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น
2. การตอบแบบสอบถามดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบต่องานของท่าน
3. การเปิดเผยข้อมูลจะเป็นการเปิดเผยภาพรวมไม่มีการเปิดเผยเป็นรายบุคคล
4. ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกตอนทุกข้อความตามจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อ และเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 45 ปี สูงกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาการทำงาน
 ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี 3 – 5 ปี
 5 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยจูงใจ						
ความสำเร็จในการทำงาน						
1	ท่านปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของ หน่วยงาน					
2	ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ได้					
3	ท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จ					
4	ผลการทำงานของท่านประสบความสำเร็จ					
การยอมรับนับถือ						
5	ท่านเป็นตัวอย่างในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน					
6	ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
ความรับผิดชอบ						
8	งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
9	ท่านเคยได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ					
10	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมาย					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
11	งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทาย					

12	งานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
13	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
14	ท่านมีอิสระในการแก้ไขปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน					
ความก้าวหน้าในการทำงาน						
15	ท่านมีโอกาสเลื่อนขั้นตามความสามารถ					
16	ท่านได้รับการส่งเสริมในการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มเติมความรู้					
17	ท่านได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญ					
18	การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลงาน					
ปัจจัยค้ำจุน						
เงินเดือนและสวัสดิการ						
19	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
20	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน					
21	องค์กรของท่านมีการจัดสรรและให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ					
สภาพการทำงาน						
22	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					
23	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานใช้ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
24	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการทำงาน					
25	องค์กรมีการจัดงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร					
ความมั่นคงในการทำงาน						
26	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					

27	บริษัทที่ท่านทำงานของท่านมีความมั่นคง					
28	ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน					
29	ลักษณะงานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความมั่นคงต่ออาชีพ					
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						
30	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา					
31	มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา					
32	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือสนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี					
33	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความมั่นใจ					
34	บุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคีปรองดองและบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตร					
35	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
36	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ					
37	พนักงานในหน่วยงานของท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
นโยบายและการบริหารงาน						
38	หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนการบริหารงานอย่างชัดเจน					
39	ผู้บริหารของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ					
40	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ความผูกพันต่อองค์กร						
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม						
1	ท่านพบว่าค่านิยมของท่านคล้ายคลึงกับองค์กร					
2	ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใครๆให้ทราบว่าท่านทำงาน ในองค์กรนี้					
3	สำหรับท่านแล้วองค์กรแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุดใน น่านร่วมงานได้					
ความเต็มใจที่ในการทำงานเพื่อองค์กร						
4	ท่านเต็มใจที่จะทำงานให้มากกว่าปกติเพื่อช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จ					
5	องค์กรแห่งนี้สร้างบันดาลใจอย่างแท้จริงให้ท่าน แสดงความสามารถในการทำงาน					
6	ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างมากที่เลือกเข้าทำงานในองค์กร นี้					
ความต้องการดำรงเป็นสมาชิกขององค์กร						
7	ท่านมักพูดให้เพื่อนฟังว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ควร ร่วมงานด้วยอย่างยิ่ง					
8	ท่านมีความหวังใต่อนาคตขององค์กรแห่งนี้มาก					
9	ท่านเต็มใจยอมรับงานที่ได้รับมอบหมายเกือบ ทุกประเภทเพื่อที่จะรักษาสถานภาพการทำงานใน องค์กร					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร						
1	ท่านสามารถถ่ายทอดแนวคิดให้ผู้อื่นทราบได้เป็นอย่างดี					
2	ท่านสามารถจับประเด็นต่างๆได้ในขณะที่ฟังผู้อื่นเล่าเรื่องให้ฟัง					
3	ในการทำงานท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
ปัจจัยด้านการตัดสินใจ						
4	ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นท่านจะไม่ท้อถอยท่านจะดำเนินการแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วง					
5	ท่านจะพยายามคิดหาวิธีการต่างๆเพื่อแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ					
6	ท่านกล้าตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง					
ปัจจัยด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ						
7	ในบางครั้งท่านมักใช้เวลาทานข้าวและพักระหว่างงานนานกว่าที่องค์การกำหนด					
8	เมื่อท่านไปทำธุรกิจส่วนตัวจะแจ้งล่วงหน้ากับทางองค์การ					
9	ท่านมาทำงานตรงเวลาทุกครั้ง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล ชลิตา แคมจันทิก
อีเมล chalita.kham@gmail.com
ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาตรี : บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 ระดับมัธยมศึกษา : โรงเรียนคลองหาดพิทยาคม
 : โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชลาดกระบัง



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 55/341
ซอย 58 ถนน รังสิต-นครนายก ตำบล/แขวง ลำไผ่กุด
อำเภอ/เขต ทุ่งนารี จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7510203641
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง



ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน
ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิด เห็น ด้านพฤติกรรม การทำงาน
: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฯนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาฯนี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลัมลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร