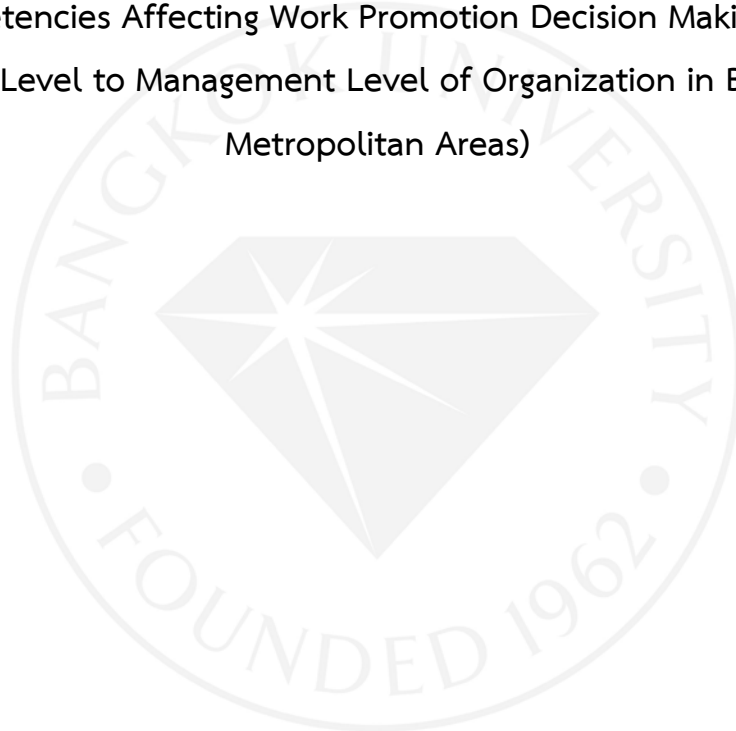


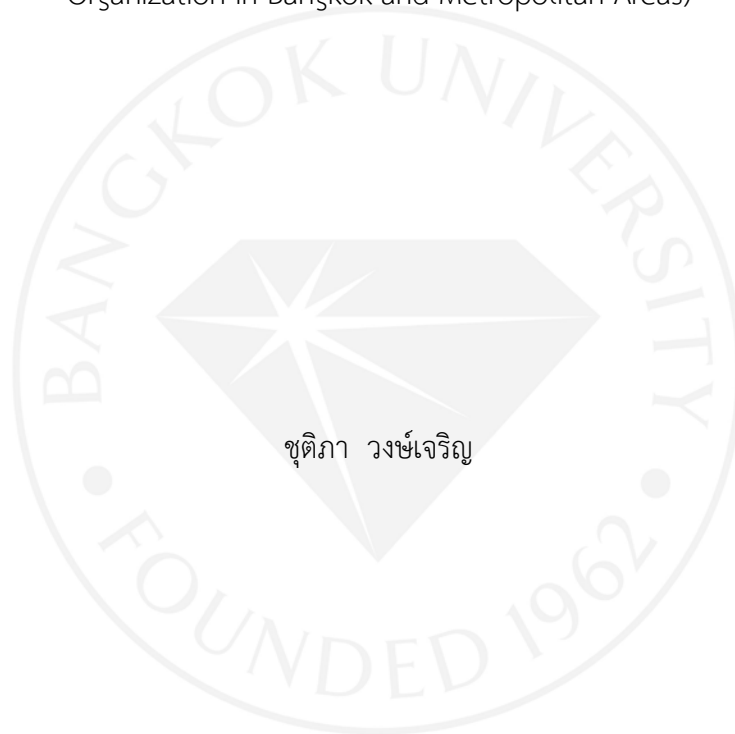
การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการ
ทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็น
หัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

(A Study of Work Performance , Work Motivation and Work
Competencies Affecting Work Promotion Decision Making From
Operation Level to Management Level of Organization in Bangkok and
Metropolitan Areas)



การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจปรับเลื่อนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

(A Study of Work Performance , Work Motivation and Work Competencies Affecting
Work Promotion Decision Making From Operation Level to Management Level of
Organization in Bangkok and Metropolitan Areas)



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



©2561

ชุติภา วงษ์เจริญ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มี
ผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย ชุติภา วงษ์เจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

7 สิงหาคม 2561

ชุดิภา วงษ์เจริญ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (54 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจ
ในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับ
ปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานบริษัทในกรุงเทพมหานครทั้ง 2 เขต
ได้แก่ เขตวัฒนา เขตประทุมวัน จำนวน 400 คน และตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือจาก
ผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับ
ความเชื่อมั่น 0.802 และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการ
วิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression
Analysis) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา
พบว่าด้านพฤติกรรมการทำงาน ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านผลตอบแทนและโอกาสในการ
ก้าวหน้า ด้านสมรรถนะ ประกอบด้วยด้าน การสื่อสารและการใช้ภาษา ไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับ
เปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงาน, แรงจูงใจ, สมรรถนะ, การตัดสินใจ

Wongcharoen, C. M.B.A., August 2018, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Work Performance, Work Motivation and Work Competencies Affecting Work Promotion Decision Making from Operation Level to Management Level of Organization in Bangkok and Metropolitan Areas (54 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study Work Performance, Work Motivation and Work Competencies Affecting Work Promotion Decision Making From Operation Level to Management Level of Organization in Bangkok and Metropolitan Areas. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect data from Thai employees in Bangkok metropolitan area; Wattana, Patumwan districts with 400 Thai employees. The questionnaire which was verified by the experts as well as tested the reliability with 30 samples by the Cronbach' method and had the reliability of 0.802. The statistics, which was used to report the data, was the descriptive statistics: frequencies, percentages, means and standard deviations, The simple regression analysis and multiple regression analysis were used in order to analyze the data. It was found that the performance, motivation; competencies; and the competencies affected in Work Promotion Decision Making From Operation Level to Management Level of Organization in Bangkok and Metropolitan Area However, work performance; work motivation factor reward and opportunity ; work competencies factor communicate and language were not affected with the statistical significance of 0.05

Keywords: Performance, Motivations, Competencies, Decision Making

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำ แนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอย ให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ชุตินา วงษ์เจริญ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ	7
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	26
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	34

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	37
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	47
ประวัติผู้เขียน	54
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	28
ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	32
ตารางที่ 4.2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กรใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	32
ตารางที่ 4.3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจปรับเปลี่ยน ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	33
ตารางที่ 4.4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสมรรถนะการตัดสินใจปรับเปลี่ยน ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	33
ตารางที่ 4.5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน ระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	34
ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านพฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ใน กรุงเทพมหานคร	34
ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	35
ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะการทำงานประกอบด้วย ด้านการ สื่อสารและภาษา ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับ ปฏิบัติ สู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	35

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 : แบบจำลองการสื่อสาร	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

บริษัทเป็นองค์การหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการแบ่งงาน และหน้าที่ซึ่งกันทำตามสายงานที่กำหนด ตามลำดับชั้นอำนาจและหน้าที่ โดยมีลักษณะเป็นกระบวนการประกอบไปด้วยมิติโครงสร้าง มิติ กระบวนการบริหาร มิติพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในระดับเอกบุคคล ระหว่างบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งมี แนวความคิด เช่นมีการบริหารจัดการคน ได้แก่ลำดับสายการบังคับบัญชาความพึงพอใจของ พนักงานมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็ส่งผลบวกต่อ การปฏิบัติงานและผลงานก็มีคุณภาพ ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้าง ความผาสุก และความพึงพอใจในการทำงานก็มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการที่น่าพอใจ ปัจจุบันพบว่าองค์กรหลาย ๆ แห่งที่ได้รับการระบุนมากที่สุดก็คือปัญหาในเรื่อง “คน” ในองค์การ ใหญ่ๆ ที่มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์จะกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงดูแล รับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะมีระบบการสรรหาว่าจ้างการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการจัด สวัสดิการไปจนถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการ และกิจกรรมสัมพันธ์ซึ่ง เป้าหมายสูงสุดก็คือการทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพผลักดันองค์กรไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการ (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับ การบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษา ทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ ภายใต้อาณัติขององค์กร ซึ่งมี อิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบันเนื่องจาก การบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้ สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมี ความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต และ ประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากการบริหารงานเป็น กระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และ การบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การ จัดองค์กร และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะ ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการมี ความรู้สึกรักและอารมณ์ ดังนั้นการที่จะบริหารจัดการให้ มนุษย์ทำงานได้สำเร็จเกิดประสิทธิผลตาม จุดมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขัน และทำให้ องค์กรอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้อง ทำการศึกษา

สามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความ เข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์กรได้ตลอดจนเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ทำให้ผู้บริหาร เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อน ร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหาร และบุคคลอื่นใน สถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนด นโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนาย

พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรม 2 ตนเอง ในส่วนของการตั้งใจ การสนับสนุน และการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วน สำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเอง และบุคคลรอบข้าง ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ได้ โดยทัศนคติเป็นการกำหนดตัวพฤติกรรม เพราะว่า เกี่ยวพันกับการรับรู้ บุคลิกภาพ และการตั้งใจ ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวก และ ในทางลบเป็นภาวะจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้ และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์กร โดย ประสบการณ์ ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของ บุคคลไปสู่บุคคล และสถานการณ์ ของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ บุคคล ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อสิ่งที่ บุคคลสนใจ สิ่งที่บุคคลจดจำ และการ แปลความหมายข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมถึงท่าทีที่ แสดงออก อันมุ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มี แนวโน้มต่อการตอบสนองทางด้านอารมณ์ โดยเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ดีหรือไม่ดี สนใจหรือไม่สนใจ อันเป็น ผลมาจากการประเมินสิ่งที่เป็นสิ่งเร้า และสิ่งแวดล้อม รอบ ๆ ตัวบุคคล ทั้งนี้ สำหรับทัศนคตินั้นเป็น สิ่งที่สามารถกล่าวได้ว่าเป็นนามธรรม อีกทั้งเป็นสิ่งที่สามารถสร้าง เป็นการกระทำที่แสดงออกในด้านดี หรือด้านลบ โดยทัศนคติสามารถจะช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ได้ โดยทัศนคติของแต่ละบุคคลนี้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแต่ ละบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะที่ แตกต่างกันไป ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ สอดคล้องกับความเชื่อ มุมมอง แนวคิด ความพึงพอใจ และสิ่งที่มุ่งใจ ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็น สิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติของ แต่ละบุคคล หากกล่าวถึงความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมต้องพิจารณาจาก บุคคลนั้น ๆ มีทัศนคติต่อ งานที่ทำอยู่อย่างไร โดยเฉพาะลักษณะของงานที่ปฏิบัติกัน ตนเองพึงพอใจ ที่จะทำหรือไม่ หากบุคคล นั้นมีทัศนคติแง่บวก ต่องานจะทำให้ปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพ เกิดความผูกพันต่อองค์กร

จงรักภักดีต่อองค์กร แต่หากมีทัศนคติในแง่ลบแล้ว จะทำให้ขาด ประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาจกล่าวได้ว่าสภาพการ ทำงานที่มั่นคงมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความ ปลอดภัยสูง ได้รับ เงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ และให้ ความยุติธรรม ได้รับผลประโยชน์เกื้อกูล และสวัสดิการที่ดี ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับความ พึงพอใจ และมี ความรู้สึกทัศนคติที่ดีต่อองค์กรความเกี่ยวข้องการทำงานหมายถึง ระดับที่บุคคลได้รับการ ระบุว่ามีส่วน เข้าไปเกี่ยวข้องกับการงาน และพิจารณาว่าบุคคลนั้นมีผลงานสำคัญต่อคุณค่าของตัว บุคคลเอง ความเกี่ยวข้องกับการงานที่มีระดับความเกี่ยวข้องในงานสูง จะแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความ กังวลต่องาน ที่เขาทำ โดยพบว่าเมื่อความเกี่ยวข้องกับการงานมีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ต่อการขาดงาน ในปริมาณ น้อย และมีการลาออกหรือย้ายงานน้อย นักพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า ถ้าพนักงานให้ความสำคัญและมีความเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้อง ข้องกับการงานจะทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นจำนวนคนที่ลาออก จากงานน้อยลงมา ทำงานสายจะน้อยลงโดยมีการนำเสนอข้อมูลดังนี้

ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ทฤษฎีและแนวคิดของ Cronbach (1963) ได้ อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นจาก องค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ 1. ความมุ่งหมาย (Goal) 2.ความพร้อม (Readiness) 3.สถานการณ์ (Situation) 4.การแปลความหมาย (Interpretation) 5. การตอบสนอง (Respond) 6.ผลที่ได้รับ (Consequence) 7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Threat) จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์นั้น จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ หลายอย่างด้วยกัน และ Reeder (1974) ได้วิเคราะห์ พฤติกรรม ของบุคคล แต่ละคนว่าการ แสดงออกของพฤติกรรมใด ๆ ย่อมต้องมี จุดมุ่งหมาย การตัดสินใจ ของ บุคคลว่าการกระทำใน เรื่อง ใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัยอาจเหมือนหรือต่างกันขึ้นอยู่กับทางเลือกเหตุผลของผู้กระทำ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ มธุริน เกียรประภากุล (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมความปลอดภัยของ พนักงานหน่วยงานผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ธานน ธนนต์สินธร (2555) ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี

ด้านแรงจูงใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำ ไปสู่ ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ

Barnard (1986 อ้างใน ฉัตรชญา จัปปรัง, 2554, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ 1.สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ 2.สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ 3.สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา 4.สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก 5.สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม 6.สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน 7.สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการ 8.สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ สุพรรณิ พรหมชัย (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส และงานวิจัยของ โอภาส เจริญสุข และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2558) ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด

ด้านสมรรถนะ

ทฤษฎีและแนวคิดของ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ Spencer & Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะของ สมรรถนะของบุคคล ที่อยู่ในเบื้องลึก และฝังแน่น เป็นแนว พฤติกรรม แนวความคิด ที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ

แนวคิดของ Schramm (1954) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการมี ประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ แบบจำลองการสื่อสาร ของ (Schramm, 1954) จะเน้นความสำคัญในเรื่อง ประสบการณ์ ของ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

แนวคิดและทฤษฎี “SMCR” ของ (Berlo, 1949) หลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ประกอบด้วย 1.ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) 2.สาร (Message) 3.สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) 4.ผู้รับสาร (Receiver)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ปวีณิตย์ มากแก้ว (2558) ได้ศึกษาด้านความสามารถ และทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ พนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

พิสมัย ชัยมหา (2558) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1

ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Griffiths (1959) ได้เสนอทฤษฎีที่ว่า การบริหารคือการตัดสินใจ โดยยกเหตุผลประกอบการนำเสนอทฤษฎี 3 ประการ ได้แก่ประการแรก คือ การกำหนด โครงสร้างขององค์การ คือการอาศัยธรรมชาติของกระบวนการการตัดสินใจ เป็นพื้นฐาน ของการ พิจารณา ประการที่สอง คือ ฐานะตำแหน่งของแต่ละบุคคลในองค์การมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุมตามกระบวนการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ประการที่สาม คือ ประสิทธิภาพ ของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับสัดส่วนของจำนวนการตัดสินใจ และยังมีแนวคิด Plunkett & Attner (1994) ได้เสนอลำดับ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ เป็น 7 ขั้นตอน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยวิทยานิพนธ์ วังหิน (2558) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาลกรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่ และ วรกิจ สารสนิท (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือเพื่อศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาที่แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรม ข้อมูลแรงจูงใจ ข้อมูลสมรรถนะ และข้อมูลการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 2 เขต ซึ่งได้แก่

1. เขตวัฒนา
2. เขตปทุมวัน

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 200 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้ วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านพฤติกรรม ทักษะ

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านสมรรถนะ

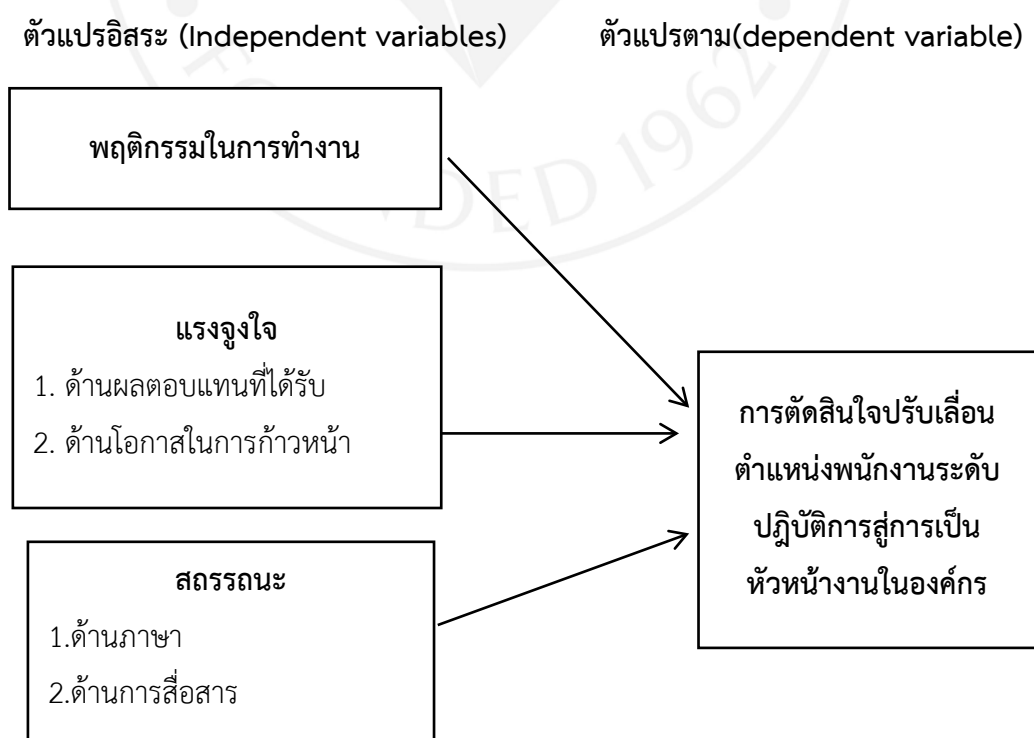
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ข้อมูลด้านการตัดสินใจ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม 1 คือข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงาน กลุ่ม 2 คือข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่ม 3 คือข้อมูลด้านสมรรถนะการทำงานและตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลด้านการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวความคิดการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.1.2 อิทธิพลของศึกษาด้านทักษะแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลหมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ฐานะการเงิน อาชีพ เป็นต้น

1.5.2 พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ตัวพนักงานระดับปฏิบัติการมีการแสดงออกมา เพื่อแสดงถึงความคิดเห็น หรือ อื่นๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรอันมีผลให้เกิดการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งสู่การเป็นหัวหน้างาน

1.5.3 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการทำงานทั้งด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน

1.5.4 สมรรถนะการทำงาน หมายถึง หมายถึง เป็นความสามารถด้านการสื่อสารและภาษาที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการสู่การเป็นหัวหน้างาน

1.5.5 การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร โดยพิจารณาจากด้านพฤติกรรม แรงจูงใจ และสมรรถนะ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาองค์กร

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรม แรงจูงใจ สมรรถนะในการทำงานของพนักงาน และ การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านพฤติกรรม แรงจูงใจ สมรรถนะ และ การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1. ประวัติและความเป็นมา

2.2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมในการทำงาน

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้าน แรงจูงใจในการทำงาน

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้าน สมรรถนะในการทำงาน

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านการตัดสินใจ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมในการทำงาน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านทักษะแรงจูงใจในการทำงาน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านสมรรถนะในการทำงาน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านการตัดสินใจ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของเขตวัฒนา และปทุมวัน

เขตวัฒนา

เมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2538 มีประกาศกรุงเทพมหานคร ให้เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตคลองเตย เป็นเขตคลองเตย และเขตคลองเตย สาขา 1 แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 6 แขวง โดยใช้ถนนสุขุมวิทเป็นเส้นแบ่งเขต โดยให้พื้นที่แขวงทางทิศเหนือของถนนสุขุมวิท ประกอบด้วยแขวงคลองเตยเหนือ แขวงคลองตันเหนือ และแขวงพระโขนงเหนือเป็นพื้นที่ของสำนักงานเขตคลองเตย สาขา 1 ส่วนเขตการปกครองด้านทิศใต้ ประกอบด้วยแขวงคลองเตย แขวงคลองตัน และแขวงพระโขนงเป็นพื้นที่เขตการปกครองของเขตคลองเตย (ปัจจุบัน) ต่อมาได้มีการประกาศกระทรวงมหาดไทย

ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตคลองเตยและแต่งตั้งเขตคลองเตย สาขา 1 เป็นเขตวัฒนา ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2541 โดยชื่อ วัฒนา นั้น เป็นชื่อพระราชทานจาก สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนากรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งทรงกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานให้เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2540 ตั้งอยู่บริเวณทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งพระนคร มีอาณาเขตริมฟากถนนสุขุมวิทฝั่งเลขคี่ ตั้งแต่ซอยสุขุมวิท 1 ถึงซอยสุขุมวิท 81 โดยติดต่อกับเขตต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตราชเทวีและเขตห้วยขวาง มีคลองแสนแสบเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตสวนหลวง มีคลองตัน คลองพระโขนง และคลองบางนางจัน เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้และทิศตะวันตกเฉียงใต้ ติดต่อกับเขตพระโขนงและเขตคลองเตย มีซอยสุขุมวิท 8 (ศิริพงษ์) และถนนสุขุมวิทฟากเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตปทุมวัน มีแนวเขตทางรถไฟสายแม่น้ำเป็นเส้นแบ่งเขต

เขตปทุมวัน

ย้อนหลังไปเมื่อประมาณสองร้อยปีก่อน ท้องที่เขตปทุมวันมีลักษณะเป็นทุ่งนา มีสภาพเป็นชนบทชานเมือง การไปมาหาสู่ใช้เส้นทางคมนาคมทางน้ำ โดยมีคลองแสนแสบเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อกับคลองผดุงกรุงเกษม ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จทอดพระเนตรบริเวณนี้ พระองค์ทรงเห็นว่าบริเวณคลองแสนแสบด้านทิศตะวันออก ซึ่งเป็นเขตนานหลวง มีบัวพันธุ์ไทยขึ้นตามหนองบึงอยู่มาก จึงมีพระราชประสงค์จัดทำเป็นสระบัวชานกรุงขึ้นไว้สำหรับเป็นที่ประทับพักผ่อน ต่อมาได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระอารามหลวงขึ้น และพระราชทานนามว่า "วัดปทุมวนาราม" ซึ่งมีความหมายว่า "ป่าบัว" บริเวณดังกล่าวจึงมีชื่อเรียกว่า "ต.ปทุมวัน" เมื่อ พ.ศ. 2459 ได้จัดตั้งที่ว่าการอำเภอปทุมวันขึ้น เนื่องจากระดับชั้นของความเจริญเติบโตของ อ.ปทุมวัน อยู่ในระดับสูง ประชาชนหลังไหลเข้ามาทำมาหากินในท้องที่ปทุมวันมากขึ้น ประกอบกับอาคารของที่ว่าการ อ.ปทุมวัน อยู่ในสภาพทรุดโทรม

ใน ปี พ.ศ. 2506 จึงได้ย้ายที่ว่าการ อ.ปทุมวัน มาอยู่ในที่ดินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันคือสำนักงานเขตปทุมวัน ตั้งอยู่ 216/1 ซ.จุฬาลงกรณ์ 5 ถ.พระราม 4 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กทม.

พื้นที่

มีพื้นที่ประมาณ 1.423 ตร.กม. เป็นสังคมเขตเมือง เป็นแหล่ง "อพยพใหม่" ของนักธุรกิจที่มุ่งหน้าเพื่อประกอบการค้า และธุรกิจ จึงเป็นสังคมที่เห็นความแตกต่างด้านสภาพชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของคนในทุกรูปแบบ

เขตพื้นที่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตราชเทวี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดต่อกับ เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เขตป้อมปราบฯ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

อาชีพ

อาชีพหลัก การค้า การธนาคาร และการพาณิชย์

สาธารณูปโภค

สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (หัวลำโพง)

การเดินทาง

ทิศเหนือ จรด ถนนพระรามที่ 6 ตัดใหม่

ทิศใต้ จรด ถนนพระรามที่ 4

ทิศตะวันออก จรด ถนนบำรุงเมือง, ถนนเลียบบคลองผดุงกรุงเกษม

ทิศตะวันตก จรด ถนนพระรามที่ 1, ถนนบรรทัดทอง

จากทั้ง 2 เขตดังกล่าวเป็นแหล่งที่ตั้งของสำนักงาน อาคารพาณิชย์จำนวนมากและมีข้อมูลเพียงพอต่อการทำการค้นคว้าวิจัย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Cronbach (1963) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม ของบุคคลจะเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเรามีพฤติกรรมเกิดขึ้นก็เพราะต้องการตอบ สมองความ ต้องการ ของตนเองหรือต้องการทำ ตาม วัตถุประสงค์ที่ตนได้ตั้งไว้คนเรายังมี ความต้องการ หลายๆอย่าง ในเวลาเดียวกัน และมักจะเลือก สมองตอบความต้องการ ที่รีบด่วน ก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความพร้อม (Readiness) ระดับบุคลิกภาพ หรือความสามารถที่จำเป็น ในการ ประกอบพฤติกรรม เพื่อสนองตอบความต้องการ คนเราจะมีความพร้อม ในแต่ละด้าน ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมของทุกคนจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน และไม่สามารถจะประกอบ พฤติกรรมได้ทุก รูปแบบ

3. สถานการณ์ (Situation) คนเรามักจะประกอบพฤติกรรมที่ตนเองต้องการ เมื่อมีโอกาสหรือ สถานการณ์นั้นๆเหมาะสมสำหรับการประกอบพฤติกรรม

4. การแปลความหมาย (Interpretation) แม้จะมีโอกาสในการประกอบพฤติกรรม แล้วคนเราก็มักจะประเมินสถานการณ์ หรือคิดพิจารณา ก่อนที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆลงไป เพื่อให้พฤติกรรมนั้น มีความเสี่ยงน้อยที่สุด และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของ เขาได้มากที่สุด

5. การตอบสนอง (Respond) หลังจาก ได้แปลความหมายหรือได้ประเมิน สถานการณ์แล้ว พฤติกรรมก็จะถูกกระทำตามวิธีการ ที่ได้เลือกในขั้นตอนของการแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับ (Consequence) เมื่อประกอบพฤติกรรม ไปแล้วผลที่ได้จากการ กระทำนั้นๆ อาจจะ ตรงกับความต้องการ หรือ อาจจะ ไม่ตรง กับความต้องการที่ตนเองได้คาดหวังไว้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Threat) เมื่อคนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ก็จะประสบกับความ ผิดหวัง ซึ่งเมื่อเกิดความผิดหวังแล้วคนๆนั้นก็ อาจจะกลับไปแปล ความหมายใหม่เพื่อที่จะหาวิธีที่จะสนอง ความต้องการของตนเองใหม่ จาก แนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์ นั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ ประกอบหลายอย่างด้วยกัน ได้แก่ เป้าหมาย ความพร้อม สถานการณ์ การแปลความหมาย

การตอบสนองผลลัพธ์ที่ตามมาและปฏิกริยาต่อความผิดหวังสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วน เป็นตัว กำหนดพฤติกรรมให้เกิดขึ้นทั้งสิ้นนับว่าเป็นเงื่อนไขที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั่นเอง

Reeder (1974) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน ว่าการแสดงออกของ พฤติกรรมใดๆ ย่อมต้องมีจุดมุ่งหมายการตัดสินใจของบุคคลว่าการ กระทำในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายปัจจัยอาจเหมือนหรือต่างกันขึ้นอยู่กับทางเลือกเหตุผล ของผู้กระทำ การกระทำของ มนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) ประกอบด้วย

1.1 เป้าหมาย (Goals) หมายถึงสิ่งที่ผู้กระทำต้องการให้มีหรือต้องการให้เกิดขึ้น

1.2 การปลูกฝังความเชื่อ (Belief Orientation) หมายถึงความคิดความรู้ที่ผู้กระทำ ได้รับ การปลูกฝัง จนเข้าใจ ในเรื่องหนึ่งในแบบของตนเอง และจะตัดสินใจเลือก แบบ ของการ กระทำที่สอดคล้องกับความเชื่อดังกล่าวนี้

1.3 มาตรฐานค่านิยม (Values Standards) หมายถึง มาตรฐานที่ผู้กระทำใช้เป็น ตัวกำหนด ที่จะใช้เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดีและจะมีส่วนชักนำให้ผู้กระทำกระทำให้เป็นไป ตาม ค่านิยมของเขา

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habits and Customs) หมายถึง รูปแบบ ของการ แสดงออกที่ผู้กระทำได้รับการกระตุ้นมา โดยมีรูปแบบที่ แน่นนอนและมีการยอมรับเพราะมี การ วิเคราะห์เหตุผลแล้ว

2. ปัจจัยผลักดัน (Push Factors)

2.1 ความคาดหวัง (Expectations) หมายถึงการที่ผู้กระทำเข้าใจและเชื่อว่ามีความคาดหวังใน ตัวเขา เขาจึงได้กระทำ

2.2 ข้อผูกพัน (Commitment) คือ สิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ

2.3 แรงเสริม (Forces) คือตัวช่วยให้ผู้กระทำนำไปสู่การกระทำทางสังคมเพราะในขณะที่ผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำการต่าง ๆ นั้น เขารู้สึกว่าเขาจะได้รับแรงเสริมให้กระทำ

3. ปัจจัยสนับสนุน (Able Factor)

3.1 โอกาส (Opportunity) เป็นความเชื่อของผู้กระทำว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ

3.2 ความสามารถ (Ability) คือการที่ผู้กระทำรู้ความสามารถของตนเองที่จะก่อให้เกิด ความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ ได้

3.3 การสนับสนุน (Support) หมายถึง สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับจากคนอื่นและรู้สึกว่ามีสิ่งสนับสนุนให้กระทำ

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ทฤษฎีของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับ ความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ นี้ เป็นตัว กระตุ้น ให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมี ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ปัจจัย จูงใจสามารถตอบสนอง ความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่ 1.1 ความสำเร็จในงานที่ ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบ ความสำเร็จ อย่างดี เป็นความสามารถ ในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อ ผลงาน สำ เร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จ ของงานนั้น 1.2 การได้รับการ ยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือ ไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จาก เพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดง ความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออก อื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับ ในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่าง หนึ่ง อย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับ ความสำเร็จในงานด้วย 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self) หมายถึง มีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้

ลงมือทำ หรือเป็นงาน ที่สามารถกระทำ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำ พังแต่ผู้เดียว ตามความรู้ ความสามารถ ความถนัดในงาน 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจาก การได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุม อย่างใกล้ชิด 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษา เพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการ ฝึกอบรมศึกษา 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับ 2. ปัจจัยด้านสุขภาพหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค่า จุนให้แรงจูงใจในการทำ งานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มี หรือมีในลักษณะ ไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัย นี้ เป็น ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ 2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และ การเลื่อน ขึ้น เงินเดือน ในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงาน 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน อย่างดี 2.3 การนิเทศ งาน หมายถึง ผู้บริหารตั้งใจสอนงาน และมอบหมายงานตาม หน้าที่รับผิดชอบ 2.4 นโยบาย และ การบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารของ องค์การนโยบาย การบริหารงานชัดเจน และเป็นระบบ 2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการ ทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 2.6 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของ สังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำ งาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร 2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำ งานรวมถึงความยุติธรรมในการบริหาร

Barnard (1986) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงินหรือสิ่งของหรือสภาวะ ทางกายภาพที่ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน 2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ แตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะ ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น กว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อ บุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารควรจะกำหนดหลักเกณฑ์ ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อที่ จะให้บุคลากรในองค์การรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะ

ทำงานด้วยความขยัน และความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่าง แท้จริง 3. สิ่งจูงใจที่ เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่การปรับปรุง สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่

ทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ใน สภาพที่พอใจของทุกคน 4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้ แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ได้ ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดีเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ 5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคม กันเองในหมู่บุคลากรในองค์การ ถ้าหน่วยงานได้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิด ซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์การนั้นก็จะเป็้องค์การที่น่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับดูแลแก้ไขมิให้เกิดสภาพดังกล่าว 6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการ ทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การ รวมถึงตรงกับทัศนคติของ บุคลากรด้วยซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิด โอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัด ขึ้นในองค์การ เพื่อที่จะให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญในองค์การ 8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความ สัมพันธ์ของ บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์กันอย่างดีมีความเป็นมิตร รู้จักกัน อย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์การนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของ บุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์การตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

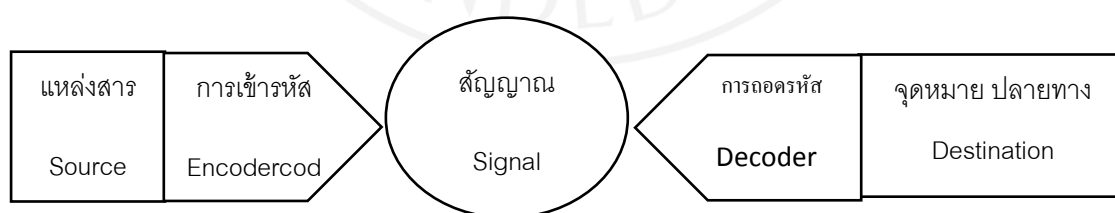
2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีด้านสมรรถนะในเชิงการสื่อสาร

ทฤษฎีและแนวคิดของ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ Spencer & Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะของสมรรถนะของบุคคล ที่อยู่ในเบื้องลึก และฝังแน่น เป็นแนว พฤติกรรม แนวความคิด ที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ (Characteristics) 1.ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูลหรือองค์ความรู้ อย่างเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้เป็นสมรรถนะที่ซับซ้อน ที่พบได้ว่าการวัดความรู้โดยการทดสอบบ่อยครั้งไม่สามารถ พยากรณ์การทํางานได้ทั้งนี้เป็เพราะประการแรกการทดสอบเป็นการวัดด้วยความจำประการที่สอง เป็นการวัด ค่าแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไร โดยไม่ได้วัดความสามารถ ในการใช้ความรู้ นั้น เป็นพื้นฐาน ประการที่สาม การทดสอบความรู้ เป็นเพียงการพยากรณ์ความสามารถที่จะทำ แต่ไม่ได้ตั้งว่าบุคคลนั้นจะลงมามีทำ 2.ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงานที่ ใช้ความสามารถ ทางร่างกาย เช่น หมอฟัน สามารถใส่ฟันโดยไม่ทำให้คนไข้กังวลหรือความสามารถ ในกระบวนการ ทางความคิด (Mental or Cognitive) เช่น ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เป็นต้น 3. อัตมโนทัศน์ (Self Concept) หมายถึง

ทัศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) หรือ จินตนาการ (Self-concept) เช่น การที่เป็นคนที่เชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะเป็นคนที่เชื่อว่าตนเอง สามารถทำ ในสิ่งที่ มีประสิทธิภาพ ได้ในหลายๆ สถานการณ์ ส่วนค่านิยมเป็นแรงบันดาลใจให้ แสดงพฤติกรรมที่สามารถพยากรณ์ ล่วงหน้าได้เช่น บุคคลที่มี ค่านิยมเป็นผู้นำ ก็แสดงพฤติกรรมออก เป็นผู้นำ ดังนั้น เมื่อเขากล่าวถึง งานที่ทำ ก็จะมีแนวโน้มที่จะดีกว่าเดิมอย่างไร 4.คุณลักษณะ เฉพาะ (Traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (Physical) และลักษณะนิสัยของบุคคล ที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้นๆ สมำเสมอ เช่น การมีปฏิกิริยาที่รวดเร็ว มีสายตาดี เป็นลักษณะทางร่างกาย ของนักบินหรือการมีความสามารถในการ ควบคุมตนเอง และการมีความคิดริเริ่ม ทำให้มี ความสามารถ แก้ปัญหาภายใต้ความกดดัน ต่างๆสิ่งเหล่านี้ เป็นสมรรถนะ ของผู้บริหาร ที่ประสบความสำเร็จ 5.แรงจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่ง ที่บุคคลคิดคำนึงถึงหรือต้องการ ซึ่งเป็นแรงขับ ให้แสดงพฤติกรรมเป็นแรงจูงใจเป็นแรงส่งเสริมให้ เลือกจะทำ หรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ และเป็นสาเหตุที่ทำให้ แต่ละ บุคคล แสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนที่มี ลักษณะมุ่งมั่น ต่อความสำเร็จสูง (Achievement) ก็จะเป็นคนที่ตั้งเป้าหมายกับตนเองอย่างท้าทาย

แนวคิดของการสื่อสารที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในงานวิจัยได้แก่แนวคิดของ (Schramm, 1954) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการมี ประสบการณ์ร่วมกัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การสื่อสารประสบ ผลสำเร็จและบรรลุ วัตถุประสงค์ แบบจำลอง การสื่อสารของ ชแรมม์ จะเน้นความสำคัญใน เรื่องประสบการณ์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารเช่น ภาษา ทัศนคติวัฒนธรรม ความเชื่อค่านิยม ศิลปะการตีความ เป็นต้น การสื่อสารตามแนวคิดของ (Schramm, 1954) การสื่อสาร จะสำเร็จได้ต้องมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยสร้างเป็นแบบจำลอง ดังนี้

ภาพที่ 2.1 : แบบจำลองการสื่อสาร



แนวคิดการสื่อสารตามทฤษฎี SMCR

หลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ (Berlo, 1949) ได้ พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไรและผู้รับจะรับแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกลับ สารนั้นอย่างไร ทฤษฎี SMCR ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

1.ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทาหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้น ส่งสารด้วยการแปลสารนั้น ให้อยู่ในรูป ของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิดได้แก่ภาษาและอาทิกับกริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึกข่าวสารความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับ สารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่าน ช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้ดูผู้เขียน กวีศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษก รัฐบาล องค์การ สถาบัน สถาบันวิทยุกระจายเสียง สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการ หนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท และสถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร - เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุด ประสงค์ของ ตน ในการส่งสาร แสดงความ คิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ - เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ ในเนื้อหา ของ สารที่ต้องการ จะสื่อออกไปเป็นอย่างดี - เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีมีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่อง เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร - เป็นผู้ที่สามารถ เข้าใจ ความพร้อม และความสามารถ ในการรับสารของผู้รับสาร - เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2.สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูลความรู้ความคิดความต้องการอารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้และ แสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้เช่น ข้อความ ที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน และท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น - รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อ แสดงออก แทนความรู้ความคิดอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ - เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและ ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความ เข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน 5 - การจัดสาร (Message Treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำ มาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการ ด้วยการเลือกใช้ รหัสสารที่เหมาะสม

3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ อีก ประการหนึ่ง ในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำ หน้าที่นำ สารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อ หรือช่องทางทำ หน้าที่ นำ สารไปสู่ผู้รับสาร การแบ่ง ประเภท ของสื่อ มีหลากหลาย ต่างกันออกไป

4.ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลกลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้ รับสารคนอื่น ๆ ตาม จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านการตัดสินใจ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Griffiffiths (1959) ได้เสนอทฤษฎีที่ว่า การบริหารคือ การตัดสินใจ โดย ยกเหตุผลประกอบการนำเสนอทฤษฎี 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก คือ การกำหนดโครงสร้าง ขององค์การ คือการอาศัยธรรมชาติ ของ กระบวนการตัดสินใจ เป็นพื้นฐาน ของ การพิจารณา ประการที่สอง คือ ฐานะตำแหน่งของแต่ละบุคคลในองค์การมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุมตามกระบวนการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการ ประการที่สาม คือ ประสิทธิภาพของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับสัดส่วนของจำนวนการตัดสินใจ ที่เขาจัดทำด้วยตนเอง ทฤษฎีของ Griffiffiths (1959) นี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อ วงการศึกษา โดยมีแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1.งานของผู้บริหาร คือ การดูแลเพื่อให้แต่ละตำแหน่งในองค์การมีภาระรับผิดชอบกระบวนการตัดสินใจ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง 2. สืบเนื่องมาจากประการแรกเมื่อแต่ละตำแหน่งมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนแล้วผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับผิดชอบการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการด้วยตนเองเพียงเล็กน้อย แต่การตัดสินใจ เพียงเล็กน้อยของเขาจะส่งผลกระทบ ต่อองค์การเป็นอย่างมาก เพราะในภาพรวมขององค์การแล้วผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงคือผู้บริหาร องค์การนั่นเอง จะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีกิจวัตรประจำวัน คือ แก้ปัญหาทั้งที่ ตนเองเห็นด้วย กับปัญหาเหล่านั้นผู้บริหารจึงควรเผชิญกับปัญหาดังกล่าวด้วยสติปัญญา หลักวิชาอันจะทำให้ การตัดสินใจ แก้ปัญหาดังกล่าวมีความเป็นไปได้ทั้งทางปฏิบัติและการยอมรับจากผู้ร่วมงานและ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้งานในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการตัดสินใจ (Process of Decision Making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจ โดยมีลำดับขั้น ของกระบวนการ ดังกล่าว เป็นการตัดสินใจ โดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ เป็นเครื่องมือ ช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่ หลายรูปแบบ แล้วแต่ ความคิดเห็น ของนักวิชาการ

Plunkett & Attner (1994) ได้เสนอ ลำดับ ขั้นตอน ของกระบวนการตัดสินใจ เป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the Problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไป ของ กระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify Limiting Factors) เมื่อ สามารถ ระบุ ปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของ องค์การ โดยพิจารณา จากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอๆ การรู้ถึง ข้อ จำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนด

ขอบเขตในการพัฒนาทาง เลือกให้แคบลงได้เช่นถ้ามีเงื่อนไขว่าต้องส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในเวลา 1 เดือน ทางเลือกของการแก้ไขปัญหาการผลิตสินค้าไม่เพียงพอที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 1 เดือน ก็ควรถูกตัดทิ้งไป

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop Potential Alternatives) ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหาร ควรทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆขึ้นมาซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพ และมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น กรณีที่ องค์การประสบ ปัญหาเวลาการผลิต ไม่เพียงพอ ผู้บริหารอาจพิจารณาทางเลือก ดังนี้ 1) เพิ่มการทำงานกะ พิเศษ 2) เพิ่มการทำงานล่วงเวลาโดยใช้ตารางปกติ 3) เพิ่มจำนวนพนักงาน หรือ 4) ไม่ทำอะไรเลย ในการพัฒนาทางเลือก ผู้บริหารอาจขอความคิดเห็น จากนักบริหาร ที่ประสบความสำเร็จทั้งภายใน และภายนอกขององค์การ ซึ่ง อาจใช้ วิธีการปรึกษาหารือ เป็น รายบุคคล หรือจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นเมื่อ ผสมรวม กับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถความคิด สร้างสรรค์ และประสบการณ์ของตน เอง จะช่วยให้ ผู้บริหารสามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the Alternatives) เมื่อผู้บริหาร ได้ทำการพัฒนา ทางเลือกต่าง ๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกับกันอย่าง รอบคอบ ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเรื่องที่ไม่ว่า ประสงค์ตามมาเช่นทางเลือกหนึ่งของการเพิ่มผลผลิตได้แก่การลงทุนติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะ ช่วยให้แก้ปัญหาได้แต่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการลดลงของขวัญกำลังใจของพนักงานในระยะต่อมา เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the Best Alternative) เมื่อผู้บริหาร ได้ทำการ วิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่างๆแล้วผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือก อีกครั้งหนึ่งเพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียวทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเรื่องใน ภายหลังน้อยที่สุดและให้ผลประโยชน์มากที่สุดแต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือก แบบ ประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เมื่อผู้บริหารได้ ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้วก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงาน เป็น ไป อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตาราง เวลาการ ดำเนินงานงบประมาณและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับนอกจากนี้ผู้บริหารควร

กำหนดระเบียบวิธีกฎและนโยบายซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a Control and Evaluation System) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้าง ระบบ การควบคุม และการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหาร ได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับ ผลการ ปฏิบัติงาน ว่าเป็นไป ตามเป้าหมาย หรือไม่ข้อมูล ย้อนกลับ ที่ จะช่วยให้ ผู้บริหารแก้ปัญหา หรือ ทำการตัดสินใจ ใหม่ได้โดย ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านทัศนคติเชิงพฤติกรรมในการทำงาน

มธุริน เถียรประภากุล (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของ พนักงาน หน่วยงานผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมความปลอดภัยและ ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัย โดยมีกลุ่ม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานหน่วยงานผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัทพีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง สำนวความคิดเห็นกลุ่มประชากร จำนวน 130 คน ใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น และทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดย กำหนดระดับนัย สำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 12 ปีขึ้นไป โดยปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานควบคุม/ ปฏิบัติการผลิต และปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงาน ปฏิบัติการผลิตมากที่สุด โดยพนักงานส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยมาก มีระดับ ความรู้ความเข้าใจต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยดีมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรม ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ใน ส่วนของระดับพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความปลอดภัยในระดับสูง ส่วนผลการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและระยะเวลา ปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลข่าวสารกิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย ไม่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วนตำแหน่งงานและหน่วยงานสังกัด ความรู้ความเข้าใจต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย และทัศนคติต่อกิจกรรมส่งเสริม พฤติกรรมความปลอดภัย มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลา ตำแหน่งงานและหน่วยงานสังกัด ไม่มีผลต่อ การได้รับข้อมูลข่าวสารพฤติกรรมความปลอดภัย และการได้รับข้อมูลข่าวสารพฤติกรรม 76 ความปลอดภัย ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจใน

กิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและหน่วยงานสังกัด มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย และความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย มีผลต่อทัศนคติต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ธานน ธนัตสินธร (2555) ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรม การทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน การฝึกอบรม ประสบการณ์การเกิด อุบัติเหตุ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.932 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยในการทำงานในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน การฝึกอบรม ประสบการณ์การเกิด อุบัติเหตุ มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนกร สิริธร (2560) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการ ทำงานของแรงงานต่างด้าว: กรณีศึกษาแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาในโรงงานย่านมหาชัย จังหวัด สมุทรสาครงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ปัจจัยทางพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลต่อความปลอดภัยใน การทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาที่ปฏิบัติงานในโรงงานย่านมหาชัยจังหวัดสมุทรสาคร 2) ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความปลอดภัยในการทำงานของแรงงาน ต่างด้าวสัญชาติเมียนมาที่ปฏิบัติงานในโรงงานย่านมหาชัยจังหวัดสมุทรสาคร 3) ปัจจัยทางบุคลิกภาพ ที่ส่งผลต่อระดับความปลอดภัยในการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาที่ปฏิบัติงานใน โรงงานย่านมหาชัยจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถามแบบปลายปิด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความ น่าเชื่อถือด้วยวิธีวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้ระดับ ความเชื่อมั่นที่ 0.752 และแจกให้กับแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาที่ปฏิบัติงานในโรงงานย่าน มหาชัยจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งหมด 4 เขต จำนวน 400 คน โดยวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานซึ่ง ได้แก่การวิเคราะห์

สมมุติฐานทั้งสามข้อโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย จากผลการวิจัย พบว่าตัวแปร พฤติกรรมการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ บุคลิกภาพ ทั้ง 3 ตัวแปรมี อิทธิพลต่อความปลอดภัยในการทำงานที่ค่าร้อยละ 17.4 25.2 และ 27.2 ตามลำดับ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจในการทำงาน

สุพรรณิ พรหมชัย (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส จำ แนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างๆ ภายในสำ นักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1, 2 และ 3 จำ นวน 321 คน กำ หนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำ นวน 175 คนใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9 0สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (Ttest) การทดสอบเอฟ (F-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต พื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส มี ทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบ 1) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส ที่มีเพศต่าง กันมีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ ในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ทัศนคติมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .053 เจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติ แรงจูงใจและ ผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 4 เจ้าหน้าที่ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านแรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .055 เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาใน การปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจ และ ผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ทัศนคติ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .056 เจ้าหน้าที่ ที่มีรายได้ ต่างกัน มีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จากการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่มี โอกาส เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมสร้าง สัมพันธภาพ ที่ดีร่วมกันมีทัศนคติที่ดีต่อ งานที่ปฏิบัติ และ

ผู้รับบริการ มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนา งานและพัฒนาตนเอง อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตลอดจน ควร จัดสวัสดิการ และค่าตอบแทน

โอกาส เจริญสุข และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2558) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม โครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษาบริษัท เอ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท เอ จำกัด จำนวน 234 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่าง 0.66 -1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็กกรณีศึกษาบริษัท เอ จำกัด ในภาพรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($x = 3.61$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านรายได้ และผล การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษาบริษัท เอ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3.3 วิจัยที่เกี่ยวข้องงานด้านสมรรถนะในด้านการสื่อสาร

พิสมัย ชัยมหา (2558) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 และ 2) เปรียบเทียบ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1.สมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทํางาน เป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้าน

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2.การเปรียบเทียบ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัด สำนักงาน อัยการสูงสุดภาค 1 พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัด สำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และ ภูมิลาเนา แตกต่างกันมีสมรรถนะ ใน การปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงาน อัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค1 ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน

ปวีณิตย์ มากแก้ว (2558) ได้ศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้าน

ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อศึกษา ถึงด้านการบริการที่ดี และเพื่อศึกษาถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค กับ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.735 โดยแจกกับ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ด้าน ความสามารถและทักษะในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง ไม่มี อิทธิต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้าน ความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการท งานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ เขตสาทร ด้านการบริการที่ดี ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิต่อ สมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ใน ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มี อิทธิต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านความร่วมมือในการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านการตัดสินใจ

ดิยาภรณ์ วังหิน (2558) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกทำงานใน หน่วยงานภาครัฐบาล กรณีศึกษาการไฟฟ้า นครหลวง เขตบางใหญ่ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยเป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่ งานวิจัย จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล เหตุผลในการตัดสินใจเลือกทำงานใน หน่วยงาน ภาครัฐบาล การวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test Oneway Anova ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีกระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาลแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาลไม่แตกต่างกัน

วรกิจ สารสนธิ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกลุ่มบริษัทประชาการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท บริษัทปัจจุบันที่สังกัด กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษา คือ พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บตัวอย่างเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่ม บริษัทประชากิจ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.24) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ใน ระดับปานกลาง 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย คือปัจจัย ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 2.48) มีผลต่อการตัดสินใจในการจะลาออกจากงาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ($\bar{X}$ = 2.25) ปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 2.24) ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมทางสังคม ($\bar{X}$ = 2.23) และปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{X}$ = 2.02) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ลาออกของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บริษัทปัจจุบันที่สังกัดทั้งหมดในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้โดยสารถชาวไทยในเขต

กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการ วัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5. อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการทำงาน

3.1.1.3 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านผลตอบแทน โอกาสในการ

ก้าวหน้า

3.1.1.4 ข้อมูลสมรรถนะการทำงาน ข้อมูลด้าน ภาษา การสื่อสาร

มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.15 ข้อมูลการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานใน

องค์กร มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1.ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2.ระดับการตัดสินใจดีน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3.ระดับการตัดสินใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4.ระดับการตัดสินใจดีมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5.ระดับการตัดสินใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับการตัดสินใจ มีการวัดดังนี้

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

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ **0.802**

ตารางที่ 3.1 : แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1.ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการทำงาน	10	0.822
2.ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน	10	0.829
3.ข้อมูลด้านสมรรถนะในการทำงาน	10	0.885
4.ข้อมูลด้านการตัดสินใจ	10	0.864
รวม	40	0.802

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 21 เมษายน ถึง 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 2 เขต เนื่องจากทั้ง 2 เขต เป็น สถานที่ที่อยู่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่

1. เขตวัฒนา
2. เขตปทุมวัน

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 200 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงาน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 21 เมษายน ถึง 20 พฤษภาคม พ.ศ.2561 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมในการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านทักษะแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานลักษณะทางกายภาพและกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลสถานะภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	227	56.8
อายุ 26-30ปี	221	55.3
รายได้ 15,000-20,000 บาท	239	59.8
สถานะภาพ สมรส	209	52.3
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	273	68.3
อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	198	49.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 สถานภาพ สมรส
จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 273คน คิดเป็นร้อยละ 68.3
อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 198คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ตารางที่ 4.2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับ
เลื่อนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	3.20	.481	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการทำงาน
มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ตารางที่ 4.3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
ด้านผลตอบแทน	3.07	.571	ปานกลาง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.12	.512	ปานกลาง
รวม	3.09	.541	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านผลตอบแทนมีระดับความคิดเห็นปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

และด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12และ
ผลรวมด้านแรงจูงใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับ
เลื่อนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านสมรรถนะการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
ด้านสมรรถนะการสื่อสาร	2.47	.440	น้อย
ด้านภาษา	3.00	.560	ปานกลาง
รวม	2.73	0.500	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสมรรถนะการทำงานพนักงานด้านสมรรถนะการสื่อสารมีระดับความคิดเห็นน้อยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และด้านภาษามี
ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00และผลรวมด้านแรงจูงใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
การตัดสินใจ	3.07	.378	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Sample Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านพฤติกรรมการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านพฤติกรรมการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า b t	Sig(p-value)
พฤติกรรมการทำงาน	0.86	1.726	0.085

* $R^2 = .007$, $F = 2.979$, $n = 400$, $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านพฤติกรรมการทำงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ด้านแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig(p-value)
ด้านผลตอบแทน	0.31	.622	.534
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	-0.76	-1.524	.128

* $R^2=.081$, $F=1.3149$, $n=400$ $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจตามลำดับดังนี้ด้านผลตอบแทนและด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะ ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ด้านสมรรถนะ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig(p-value)
ด้านการสื่อสาร	0.83	1.671	0.095
ด้านภาษา	-0.61	-1.223	0.222

* $R^2=.104$, $F=2.187$, $n=400$, $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะเรียงตามลำดับดังนี้
พบว่าค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะตามลำดับดังนี้ด้านการสื่อสารและด้านภาษาไม่มีอิทธิพลต่อการ
ตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้ผลการวิเคราะห์ พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่พบว่าพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 สถานภาพสมรสจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรม มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและด้านโอกาสในการก้าวหน้าที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลตอบแทนและด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทน ปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และโอกาสในการก้าวหน้ามีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และผลรวมด้านทักษะการสื่อสารของพนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ตามลำดับผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสมรรถนะในการทำงานประกอบด้วยด้านการสื่อสารและภาษาที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสมรรถนะการทำงานพนักงานด้านสมรรถนะการสื่อสารมีระดับความคิดเห็นน้อยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และด้านภาษามีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และผลรวมด้านแรงจูงใจมีระดับความคิดเห็นปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ตามลำดับ การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติผู้การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าด้านพฤติกรรมการทำงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติผู้การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีและแนวคิดจากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของครอนบาค ได้อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นจาก องค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ 1. ความมุ่งหมาย (Goal) 2. ความพร้อม (Readiness) 3. สถานการณ์ (Situation) 4. การแปลความหมาย (Interpretation) 5. การตอบสนอง (Respond) 6. ผลที่ได้รับ (Consequence) 7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Threat) จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์นั้น จะขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ หลายอย่างด้วยกัน และ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Reeder (1974) ได้วิเคราะห์ พฤติกรรม ของบุคคล แต่ละคนว่าการแสดงออก ของ พฤติกรรมใด ๆ ย่อมต้องมี จุดมุ่งหมาย การตัดสินใจของบุคคลว่าการกระทำในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัยอาจเหมือนหรือต่างกันขึ้นอยู่กับทางเลือกเหตุผล ของผู้กระทำ นอกจากนี้ ด้านพฤติกรรมในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ ด้านพฤติกรรมในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุริน เกียรติประภากุล (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของ พนักงานหน่วยงานผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมความปลอดภัยและปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัย

โดยมีกลุ่ม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานหน่วยงานผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัทพีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง สํารวจความคิดเห็นกลุ่ม ประชากร จำนวน 130 คน ใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น และทำ

การวิเคราะห์ผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 12 ปีขึ้นไป โดย ปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง พนักงานควบคุม/ ปฏิบัติการผลิต และปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงาน ปฏิบัติการ ผลิตมากที่สุด โดยพนักงานส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยมาก มีระดับ ความรู้ความเข้าใจต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยดีมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรม ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ในส่วนของระดับพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความปลอดภัยในระดับสูง ส่วนผลการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม ส่งเสริมความปลอดภัย ไม่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วนตำแหน่งงานและหน่วยงาน สังกัด ความรู้ความเข้าใจต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย และทัศนคติต่อกิจกรรม ส่งเสริม พฤติกรรมความปลอดภัย มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลา ตำแหน่งงานและหน่วยงานสังกัด ไม่มีผล ต่อ การได้รับข้อมูลข่าวสารพฤติกรรมความปลอดภัย และการได้รับข้อมูลข่าวสารพฤติกรรม 76 ความปลอดภัย ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและหน่วยงานสังกัด มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย และความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความ ปลอดภัย มีผลต่อทัศนคติต่อกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธานน ธนนต์สินธร (2555) ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ด้าน ความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทปิโตรเลียม และปิโตรเคมี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ด้านความปลอดภัยและ พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน การฝึกอบรม ประสบการณ์การเกิด อุบัติเหตุ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.932 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใ้ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความ แปรพวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ในการทำงานในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส จำนวนบุตร อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน การฝึกอบรมประสบการณ์การเกิด อุบัติเหตุ มีการ รับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านผลตอบแทนและด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1969) กล่าวว่า ทฤษฎีของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัยคือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับ ความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องแนวคิดของ Barnard (1986) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ 2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ 3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา 4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก 5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม 6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน 7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการ 8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร นอกจากนี้ด้านแรงจูงใจในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุพรรณิ พรหมชัย (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และ ผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต

1, 2 และ 3 จำนวน 321 คน กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คนใช้ การสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ ใน การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (T-test) การทดสอบเอฟ (F-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส มีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบ 1) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส ที่มีเพศต่าง กันมีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ทัศนคติ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .053 เจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติ แรงจูงใจ และ ผลสัมฤทธิ์

แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .054 เจ้าหน้าที่ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านแรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .055 เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาใน การปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจ และ ผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทัศนคติ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .056 เจ้าหน้าที่ ที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จากการ วิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ มี โอกาส เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรม สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีร่วมกันมีทัศนคติที่ดีต่อ งานที่ปฏิบัติ และ ผู้รับบริการ มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานและพัฒนาตนเองอย่างเป็น ระบบ และ ต่อเนื่อง ตลอดจนควรจัดสวัสดิการและ ค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ โอภาส เจริญสุข และไพโรจน์ เกิดสมุท (2557) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม โครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษาบริษัท เอ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท เอ จำกัด จำนวน 234 คน โดยการกำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมี ค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่าง 0.66 -1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้าง เหล็กกรณีศึกษา บริษัท เอจำกัด ในภาพรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านรายได้ และผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษาบริษัท เอ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะในด้านการสื่อสารและ ด้านการใช้ภาษาไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างาน ในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีและแนวคิด เกี่ยวกับสมรรถนะ ของ Spencer & Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะ ของ สมรรถนะของบุคคล ที่อยู่ในเบื้องลึก และฝังแน่น เป็นแนว พฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไป

ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ และ ไม่สอดคล้องกับ แนวคิดของ Schramm (1954) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการมี ประสบการณ์ร่วมกัน ระหว่าง ผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ แบบจำ ลอง การสื่อสารของ Schramm จะเน้นความสำคัญใน เรื่อง ประสบการณ์ ของผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร ส่วนของงานวิจัยด้านสมรรถนะ และไม่สอดคล้องแนวคิดและทฤษฎี “SMCR” ของ Berlo (1949) หลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ประกอบด้วย 1.ผู้ส่งสาร (sender) หรือแหล่งสาร (Source) 2.สาร (Message) 3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) 4. ผู้รับสาร (Receiver)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของพิสมัย ชัยมหา (2558) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะ การปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอัยการ สูงสุดภาค 1 การวิจัย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 และ 2) เปรียบเทียบ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร หน่วยงาน สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ การทดสอบ ค่าเอฟ โดยกำ หนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสังกัด สำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทํ ำ งาน เป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ลดการเปรียบเทียบ สมรรถนะ การปฏิบัติงาน ของ บุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัด สำนักงาน อัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและราย ด้านไม่แตกต่างกัน และบุคลากรหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มี สมรรถนะ ในการ ปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากร หน่วยงานสังกัดสำนักงาน อัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของปวีณิตย์ มากแก้ว (2558) ได้ศึกษาด้าน ความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพล ต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อศึกษา ถึงด้านการบริการที่ดี และเพื่อศึกษา ถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของ เนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค กับ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จำนวน

30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.735 โดยแจกกับ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ด้านความสามารถ และทักษะในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

เขตสาทร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้าน ความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ เขตสาทร ด้านการบริการที่ดี ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิต่อ สมรรถนะ การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ใน ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มี อิทธิต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านความร่วมมือในการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ศึกษาจากพนักงานในองค์กรของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ทั้งหมดจำนวน 400 คน ตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) ได้ค่าเท่ากับ .944 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร และด้าน มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมในการทำงานมีไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของตัวพนักงานระดับปฏิบัติการสู่การเป็นหัวหน้างานแต่ว่าพฤติกรรมการทำงานจะช่วยให้ตัวพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปรับตัวกับองค์กรได้ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

5.2.2 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าด้านแรงจูงใจทั้งผลตอบแทนและโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีรับรู้ หรือ มีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร มาก่อน เข้าสมัครงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ

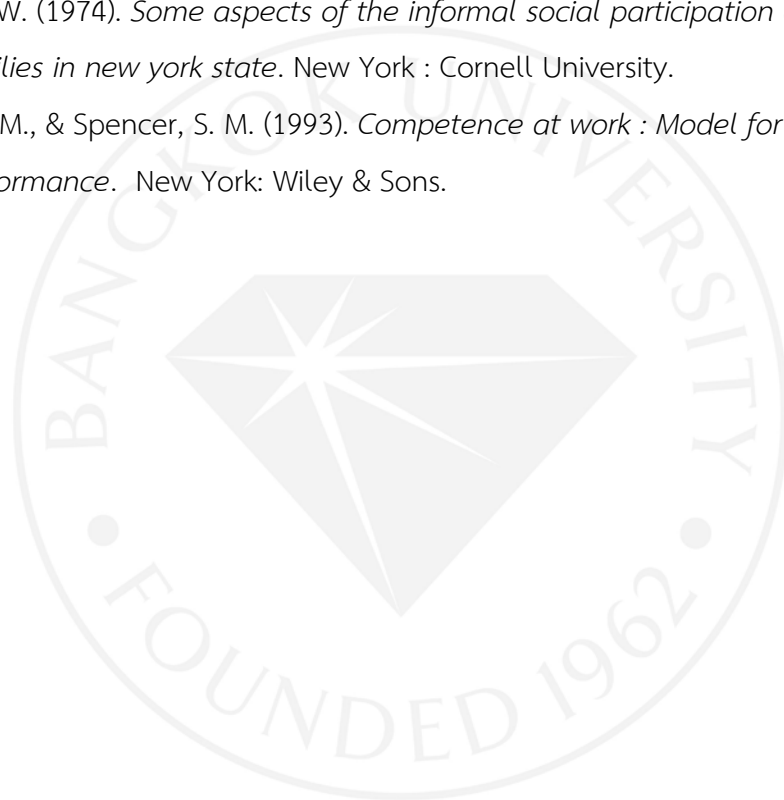
5.2.3 ด้านสมรรถนะทั้ง การสื่อสารและภาษา ทำให้ทราบว่าการมีการสื่อสารภายในองค์กร ที่ดีมีประสิทธิภาพ จะทำให้ความคาดเคลื่อนหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น



บรรณานุกรม

- ฉัตรชญา จัปปรัง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ติยาภรณ์ วังหิน. (2558). *กระบวนการตัดสินใจเลือกทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาลกรณีศึกษาการ ไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานน ธนัตสินธร. (2555). *ปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ปวีณิตย์ มากแก้ว. (2558). *ความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิสมัย ชัยมหา. (2558). *สมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการ สูงสุดภาค 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มธุริน เถียรประภากุล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของ พนักงานหน่วยงาน ผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 2 โรงโอเลฟินส์ ไอ-หนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรกิจ สารสนธิ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัท ประชากรศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *ทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพรรณิ พรหมชัย. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท* มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- โอภาส เจริญสุข และไพโรจน์ เกิดสมุท. (2558). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโครงสร้างเหล็ก กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด*. สืบค้นจาก http://southeast.ac.th/sbc/office/off_bus/PDF/2558AB/%E0%B9%81%E0%B8.
- Griffiths, D.E. (1959). *Administrative theory*. New York : Appleton-Century Crofts.
- Herzberg, F. (1959). *Federick; mausner, bernard; and synderman, block the motivation to work*. New York : John Willey.
- Plunkett, W.R., & Attner, R. F. (1994). *Introduction to management*. Belmont : Wadsworth.
- Reeder, W. W. (1974). *Some aspects of the informal social participation of farm families in new york state*. New York : Cornell University.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work : Model for superior performance*. New York: Wiley & Sons.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงในส่วนพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เรื่อง การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ สมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 พฤติกรรมการทำงานของ การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่3 แรงจูงใจของการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่4 สมรรถนะของการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

ส่วนที่5 การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้



แบบสอบถาม

การศึกษาการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติสู่การเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) หญิง

☐ 2) ชาย

2. อายุ

☐ 1) 18-25

☐ 2) 26 – 30 ปี

☐ 3) 31 – 35 ปี

☐ 4) 35 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) 10,000 – 15,000 บาท

☐ 2) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 3) 20,001 – 25,000 บาท

☐ 4) 25,001 บาท ขึ้นไป

4. สถานะภาพ

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำ กว่าระดับปริญญาตรี

☐ 2) ระดับปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ 1) ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ

☐ 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ 3) พนักงานเอกชน / พนักงานบริษัท

☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ					
2. ท่านมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ					
3. ท่านจะไม่ทิ้งงานหากงานมีปัญหาหรืออุปสรรค ถึงแม้จะใช้เวลานาน ในการแก้ไข					
4. ท่านยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
5. ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับ เป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่ บรรลุเป้าหมาย					
6. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทัน ตามเวลาที่กำหนดเสมอ					
7. ท่านมักทำงานได้ถูกต้อง ลุกค้า พอใจเสมอ					
8. ท่านมักจะเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเสมอเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ระหว่างการทำงาน					
9. ท่านมักจะประสานงานกับกลุ่มงานเพื่อทำงานจะได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
10. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจด้านผลตอบแทน	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิความรู้ของท่าน					
2. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่ รับผิดชอบงานเหมือนกัน					
3. ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสม กับปริมาณความ รับผิดชอบงาน					
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					
แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอย่างเสมอ					
2. ท่านทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่เพราะท่านคิดว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน ในการเลื่อนตำแหน่งงาน					
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนพัฒนาความรู้ใหม่ๆ					
4. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆนอกเหนือ จากงานประจำที่ท่าน ปฏิบัติอยู่					
5. ท่านได้นำความรู้มาใช้ในการทำงานจนมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
6. ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ท่านทำ					

ส่วนที่ 4 สมรรถนการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

สมรรถนการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจของตนเอง โดยใช้ภาษาอย่างเหมาะสม					
2. ท่านสามารถอธิบายคำ สิ่งที่ได้รับให้กับผู้อื่นเข้าใจได้					
3.ท่านสามารถ เจรจาต่อรอง เพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ได้					
4.ท่านเลือกรับและไม่รับข้อมูลข่าวสารด้วยเหตุผลได้ถูกต้อง					
5.ท่านใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน					
สมรรถนด้านภาษา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ท่านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือ ภาษาต่างประเทศได้					
2.ท่านมีโอกาสดพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ					
3.ท่านสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่ว					
4.ท่านสามารถเขียนและใช้ภาษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์					
5.ภาษาที่ท่านใช้สื่อสารเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					

ส่วนที่ 5 การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ท่านเล็งเห็นถึงความสำคัญและไม่นิ่งเฉยเมื่อพบว่าเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร					
2.ในการบริหารมีการกำหนดรายละเอียดของปัญหาอย่างถูกต้อง แม่นยำ					
3. ท่านมีการเสนอแนวแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น					
4.ท่านสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง					
5.ท่านมีการติดตามผลในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในองค์กร					
6.การตัดสินใจของท่านมีประสิทธิภาพต่อการแก้ไขปัญห					
7.ท่านศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาองค์กร					
8.ท่านสามารถใช้วิจารณ์ญาณในการวิเคราะห์และทำการตรวจสอบสาเหตุของปัญหา					
9.ท่านเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่ดีที่สุด เพื่อแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในองค์กร					
10.ท่านปฏิบัติตามแนวทางที่ท่านเลือกกว่าเหมาะสม					

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล ชุติภา วงษ์เจริญ
อีเมล Chutipha1@gmail.com
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เกียรตินิยม อันดับสอง
คณะกรรมการสร้างเจ้าของธุรกิจและการบริหารกิจการ สาขาการเป็นเจ้าของ
ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน -



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2535

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชลธิชา วงษ์เชิด อยู่บ้านเลขที่ 19/9 ซอย 3
ซอย - ถนน พิมลิล - บางระกาศ ตำบล/แขวง ท่าหลวง
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด พิจิตร รหัสไปรษณีย์ 65000
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600200781
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 และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมและการทำอาชญากรรม 6 เรื่อง จอจอในการทำอาชญากรรม 6 เรื่อง
สมรรถนะ การก่ออาชญากรรม ที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการ
สู่การเป็นพนักงานในองค์กร ไทยเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(สุวิภา วงษ์เชษฐ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อภิสรา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร