

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ
สำนักงานโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดปทุมธานี**

**Factors relating to working behavior of office employees in PCBA
Manufacturer in Pathumthani province**

พัชรนันท์ จุ่มพลพิทักษ์¹

ณัฏฐ์ กุลิสรีย์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำสำนักงานรายเดือนของโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 214 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานเพศหญิง อายุ 30-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 14,000 – 21,999 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-4 ปี ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตโดยรวม พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความเจริญเติบโตขององค์กร และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ข้อมูลปัจจัยเชิงจรรยาบรรณโดยรวม พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพในการทำงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านค่าจ้าง และผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหารในองค์กร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และข้อมูลพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น

¹ สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ระดับดี ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการไม่ลาออกจากงานมีพฤติกรรมอยู่ในระดับไม่ดี

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยชำระรักษา พฤติกรรมการทำงาน

Abstract

The objective of this research was to study factors relating to working behavior of office employees in PCBA manufacturer in Pathumthani province. The sampling size of the research based on 214 employees by collecting data from questionnaires.

The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used for hypotheses test were the statistical difference are analyzed by using t-test independent, one-way analysis of variance, pair difference analyzed by using least significant difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient were applied as the statistical analysis tools. The SPSS Windows was utilized for data processing.

As the research results, the study results of demographical characteristics including gender, marital status, education level, average monthly income and working duration found that the majority of office employees were female, aged between 30 - 35 years old, being single, holding bachelor's degree, average monthly income Baht 14,000 – 21,999 and having work duration 1 – 4 years. The overall motivating factors found that the employees' opinions towards the motivation factor were at high level in category of work responsibility, work advancement, work accomplishment, the growth of the organization and respect. The overall hygiene factors found that the level of motivation were at moderate level whereas in category of personal relationship was at high level. The motivation of work status, the method of command and control, the wages and benefits, the management policy were at moderate level. The overall office employees' working behavior found that the office employees' opinions were at moderate level, whereas category of higher productivity and job invariability were at good level and office employee's job satisfaction were at moderate level whereas non resignation was at bad level.

Keywords: Relating, Motivating factors, Hygiene factors, Working behavior

บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจและการค้าของโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการได้รับอิทธิพลจากโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ถูกคิดค้นและเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงทางการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ มีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งมีการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องแสวงหากรรมวิธีต่างๆ มาใช้ในองค์กรของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน โดยเน้นถึงการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เพื่อให้ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันและสร้างผลกำไรสูงสุด แต่หลายองค์กรยังคงประสบปัญหาและไม่สามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ถึงแม้จะมีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม ปัญหาและความผิดพลาดขององค์กรมักเกิดจากคนในองค์กร การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถทำการแข่งขันและดำรงอยู่ในประเภทธุรกิจนั้นๆ ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของอัตราการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เนื่องจากการที่โรงงานมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ย่อมส่งผลต่อความยากลำบากในการทำงานและอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงอัตราการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานของพนักงานในปัจจุบัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารขององค์กรได้ตระหนักและเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง โดยสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ซึ่งถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสถานภาพในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและความเจริญเติบโตขององค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยธำรงรักษา ในด้าน นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน

องค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสถานภาพในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

- ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) โดยวัดจาก ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเจริญเติบโตขององค์กร

- ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene factors) โดยวัดจาก นโยบายและการบริหารในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงานรายเดือนโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย การเพิ่มผลผลิต, ความสม่ำเสมอในการทำงาน, การลาออกจากงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

3. ปัจจัยธำรงรักษา ในด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

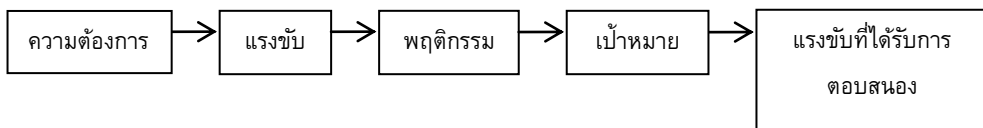
ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เป็นหนึ่งในทฤษฎีการจูงใจ กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน (Job satisfaction) และความไม่พอใจในงาน (Job dissatisfaction) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความแตกต่างกัน โดย Herzberg, F.I., et al. (1959) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา พบว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน โดยวัดจาก ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเจริญเติบโตขององค์กร และปัจจัยธำรง

รักษา หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร โดยวัดจาก วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน อ้างอิงจากงานวิจัยของ พิชิต ขัติเรือง (2550)

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2551) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งแสดงได้ตามแบบจำลอง ดังนี้



จากแบบจำลองการจูงใจข้างต้น ความต้องการ (Need) ของบุคคลจะเป็นแรงขับ (Drive) ให้แสดงพฤติกรรม (Behavior) เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมาย (Goal) ถ้าบุคคลบรรลุเป้าหมายแล้วแรงขับก็จะลดลง และอาจจะเกิดความต้องการขึ้นอีกเป็นวงจร โดยบุคคลที่มีการจูงใจ (Motivated font behavior) จะมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. พลังในการแสดงออก (Energy) การจูงใจจะก่อให้เกิดพลัง เพื่อที่บุคคลจะทำกิจกรรมนั้นๆ ให้บรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีการจูงใจจะมีพลังในการแสดงออก โดยเขาจะกระตือรือร้น เอาใจใส่และทุ่มเทในการทำงาน ตัวอย่างเช่น นักเรียนตั้งใจอ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบปลายภาค หรือพนักงานจะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. ความพยายาม (Persistence) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ เนื่องจากความมั่นคงในสิ่งที่เชื่อหรือต้องการจูงใจ โดยบุคคลจะทุ่มเทกำลังความสามารถ และทรัพยากรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารทุ่มเทปฏิบัติงานจนกระทั่งดึกเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร เป็นต้น แต่ถ้าความพยายามของบุคคลไม่ประสบผลตามที่ต้องการ ผู้แสดงพฤติกรรมอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงความพยายาม หรืออาจจะมีการลดพฤติกรรมลงได้เช่นกัน

3. การเปลี่ยนแปลงได้ (Variability) พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเวลา โดยเฉพาะเมื่อมีความต้องการและแรงขับที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้การจูงใจและพฤติกรรมของบุคคลปรับตัวตาม นอกจากนี้พฤติกรรมของบุคคลยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากผลกระทบของความพยายามของแต่ละบุคคลอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลประสบความสำเร็จในการกระทำกิจกรรมนั้นๆ เขาอาจจะเปลี่ยนไปทำสิ่งอื่นแทน ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เขาอาจจะถอนตัวจากการกระทำนั้นๆ เป็นต้น

จะเห็นว่าบุคคลที่มีการจูงใจจะมีพลังและมีความพยายามในการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าเราสามารถกระตุ้นให้บุคคลมีการจูงใจในงาน เขาจะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และการจูงใจก็มีความละเอียดอ่อนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้ผู้บริหารหรือผู้นำต้องมีความรู้และเข้าใจในหลักการและเทคนิคการจูงใจ ซึ่งจะสามารถจูงใจให้พนักงานปฏิบัติและสร้างสรรค์งาน ซึ่งก่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการทำงาน

Robbins (1996) อ้างถึงในนุสรา โพธิ์งาม (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการทำงาน เพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร อีกทั้งเป็นการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะนิสัยของการทำงานที่แตกต่างกัน ในระดับต่างๆ โดยศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานและการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ผลผลิต, การขาดงาน, การลาออกจากรางาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

Steers อ้างถึงใน พลินี อัครจูนานท์ (2549) ได้ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร ซึ่งมีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

1. องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าของบุคคลที่มีคุณค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงาน และสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

2. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

3. นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ และตามบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดี ต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานประจำสำนักงาน รวมทั้งสิ้น 375 คน โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ทราบประชากรแน่นอน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 194 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 20 คน รวมขนาดตัวอย่างเท่ากับ 214 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ

(Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่าย โดยวิธีกำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling) และวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนที่กำหนดไว้ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของพนักงานประจำสำนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและหัวหน้าแผนก

แผนก	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
Program Administrator	64	36
Material	86	50
Master Scheduler	18	10
Manufacturing Engineering	70	40
Quality Engineering	57	33
Test Engineering	53	30
Finance	13	7
Human Resource	14	8
รวมทั้งหมด	375	214

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง จังหวัดปทุมธานี
ข้อมูล ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน และวัดค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีคำนวณของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) อ้างอิงจากกัลยา วาณิชย์บัญชา (2545) มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ของพนักงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6763 การยอมรับนับถือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7792 ความรับผิดชอบในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6373 ความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6078 ความเจริญเติบโตขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7892

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยธำรงรักษาของพนักงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7364 วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8231 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6741 ค่าจ้างและ

ผลตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8857 สถานภาพในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6112

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7377 ความสม่ำเสมอในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6803 การลาออกจากงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6598 ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7392

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบค่าที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

เกณฑ์การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้เลือกตอบแบบสอบถามค่าระดับความคิดเห็นและระดับความเป็นจริง 5 ระดับ ตามเกณฑ์มาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) คะแนนที่กำหนดจะถูกคำนวณออกมาในรูปของค่าเฉลี่ยตามสูตรอันตรภาคชั้น

ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 214 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 155 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 อายุ 30 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 สถานภาพโสดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 150 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 14,000 – 21,999 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 4 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมของพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.76 ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{x} = 3.71$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.53$) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x} = 4.12$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x} = 3.73$) ด้านความเจริญเติบโตขององค์กร ($\bar{x} = 3.71$) ปัจจัยธำรงรักษาโดยรวมของพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) ด้านนโยบายและการบริหารในองค์กร ($\bar{x} = 2.65$) ด้านวิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ($\bar{x} = 3.11$) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($\bar{x} = 2.83$) ด้านสถานภาพในการทำงาน ($\bar{x} = 3.40$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{x} = 3.92$) อยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) ด้านการเพิ่มผลผลิต ($\bar{x} = 3.81$) และด้าน

ความสม่ำเสมอในการทำงาน ($\bar{x} = 3.91$) อยู่ในระดับดี ด้านการไม่ลาออกจากงาน ($\bar{x} = 2.46$) อยู่ในระดับไม่ดี ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{x} = 3.12$) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านการไม่ลาออกจากงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานและด้านความเจริญเติบโตขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.338 และ 0.317 ตามลำดับ

4. ปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง มีค่า r เท่ากับ 0.414 และ 0.416 ตามลำดับ

5. ปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.161

6. ปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความเจริญเติบโตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.173 0.171 และ 0.151 ตามลำดับ

7. ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.237 และ 0.233 ตามลำดับ

8. ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.194

9. ปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญเติบโตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานและด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง มีค่า r เท่ากับ 0.585 และ 0.447 ตามลำดับ

10. ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.348 0.328 0.298 และ 0.270 ตามลำดับ

11. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านวิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.144 และ 0.134 ตามลำดับ

12. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านสถานภาพในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.388 และ 0.256 ตามลำดับ

13. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.174 0.153 และ 0.135 ตามลำดับ

14. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในองค์กร และด้านวิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.394 0.349 และ 0.297 ตามลำดับ

15. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก มีค่า r เท่ากับ 0.136

16. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านค่าจ้างและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง มีค่า r เท่ากับ 0.459

17. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านวิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และด้านสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง มีค่า r เท่ากับ 0.538, 0.538, 0.53 และ 0.524 ตามลำดับ

18. ปัจจัยธำรงรักษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ มีค่า r เท่ากับ 0.385

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายตามผลได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานเท่ากันและมีความรู้ความสามารถในการทำงานเหมือนกัน รวมทั้งองค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงผลงานอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรวรรณ บุญวรรณ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) และอนุสรารสรพุดม (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และกรณีการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท กูเวต บิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าจากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมด้านการไม่ลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีอายุ 24-29 ปี มีพฤติกรรมในด้านการไม่ลาออกจากงานน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 24 – 29 ปี เป็นคนรุ่นใหม่ซึ่งอยู่ภายใต้ Generation Y มีความอดทนต่ำและเพิ่งจะเริ่มต้นทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เมื่อประสบปัญหาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ก็จะตัดสินใจเปลี่ยนงาน เพื่อพยายามที่จะแสวงหางานที่เหมาะสมกับตนเอง นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่มักมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน เนื่องจากเมื่ออายุมากขึ้นมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้นและจะตัดสินใจเปลี่ยนงานก็ต่อเมื่อได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2537) ที่ว่า บุคคลที่มีอายุ 20 ปี โดยปกติมักจะมีความต้องการในเรื่องการเห็นคุณค่าของตน แสวงหาโอกาสมีความทะเยอทะยาน ก้าวร้าว เขาต้องการโอกาสที่ดี สำหรับบุคคลที่มีอายุ 30-45 ปี จะมีความต้องการประสบความสำเร็จ และผลงานวิจัยของ พงศ์ธนัส คล่องแก้ว (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์

(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-40 ปี และ 40 ปี ขึ้นไป เนื่องจากอายุทำให้พนักงานมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากผู้ที่สมรสแล้วต้องการความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของครอบครัว จึงมีผลทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าของงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพิชญา อรุณวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพ แต่งงาน/ อยู่ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานเท่าเดิม และพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานเพิ่มขึ้น และเบญจมาภรณ์ มะวิญชร (2545) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นโสด จึงส่งผลทำให้มีความพยายามในการทำงานและไม่ลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก จึงมีผลทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พลินี อัครจวนนท์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของ บริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากองค์กรได้มีการกำหนดฐานเงินเดือนกับตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานและฐานเงินเดือนไว้แล้ว ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะมีรายได้สูงหรือต่ำ ต่างมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถตามตำแหน่งงาน และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้รายได้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพิชญา แจ็กสกุล (2548) ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และวรุณช

แสงฉัตรกร (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศินิตตั้ง จำกัด

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและการไม่ลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าจะมีความสม่ำเสมอในการทำงานและการไม่ลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า โดยพนักงานที่มีอายุงาน 17 ปีขึ้นไป จะมีความสม่ำเสมอในการทำงานและการไม่ลาออกจากงานมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก จึงมีความชำนาญและเข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน หน้าที่การงานเติบโตมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรวรรณ บุญวรรณ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทล อินโฟมีเดีย จำกัด (มหาชน)

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวม ในด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีความคิดเห็น bahwa เมื่อปัจจัยจูงใจโดยรวมดีขึ้นจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น การกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจและความสม่ำเสมอในการมาทำงานของพนักงาน รวมทั้งยังส่งผลให้การลาออกของพนักงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทิดา แจกสกุล (2548) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ขวัญในการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายหรือลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ มะวิญชร (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านความต้องการความรักและมีส่วนร่วมในสังคม แต่ถ้าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจะลาออกจากงานเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อรุณวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน โดยพนักงานมีความตั้งใจและยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ บรรยาภาคในการทำงานเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีผลต่อพฤติกรรมการมาทำงานสายและการลาออกจากงานลดลง

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยธำรงรักษาโดยรวม ในด้านนโยบายและการบริหารในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับก่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีความคิดเห็น bahwa เมื่อปัจจัยธำรงรักษาโดยรวมดีขึ้นจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากพนักงานยังคงต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความรักและผูกพันกับองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ บุญวรรณ (2551) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) พบว่าหากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่า ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มากจึงมีความชำนาญและเข้าใจในระบบการทำงาน และมีความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรให้ความสนใจกับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร โดยให้ความสำคัญในการให้การยกย่องจากความสำเร็จในงานของพนักงาน และสร้างการยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นกับองค์กร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่ได้รับจากการยอมรับและการยกย่องจากความสำเร็จ ในระดับปานกลาง เมื่อพนักงานได้รับการส่งเสริมในด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือจะมีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมสูงขึ้น

3. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรพิจารณาปรับปรุงลักษณะของงานและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองจากกระบวนการทำงาน รวมทั้งการให้อำนาจแก่พนักงานในการตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วย

จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่เกิดจากความรับผิดชอบในงานในระดับมาก และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เมื่อองค์กรมีความพร้อมในทุกด้าน รวมทั้งพนักงานก็มีความเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง องค์กรจะมีศักยภาพในการรองรับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในประเภทธุรกิจประเภทเดียวกันได้อย่างทันท่วงที

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานในองค์กรอย่าง ยุติธรรมและเป็นธรรมให้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิต พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และอัตราการลาออกจากงานของพนักงานต่ำลง จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่ได้รับจากการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับปานกลาง เพราะยังคงคิดว่าเป็นเรื่องยากสำหรับพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการพิจารณาถึงนโยบาย กฎ ข้อบังคับให้เหมาะสมกับปัจจุบันและมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบสถานภาพและความเคลื่อนไหวขององค์กร เพื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความมั่นคงขององค์กรและยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กร เพื่อความมั่นคงของตนในอนาคต

5. ผู้บริหารควรชี้แจงให้พนักงานได้เข้าใจหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรจัดให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม โดยพิจารณาจากผลการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่ได้รับจากค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ในระดับปานกลาง และรู้สึกพอใจในการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนในแต่ละปี ในระดับต่ำ

6. ผู้บริหารควรสนับสนุนในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร ความสามัคคีและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำที่สุด จึงทำให้การช่วยเหลือหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันเป็นไปได้ยาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัทอื่นๆ ในประเภทธุรกิจเดียวกันนี้ เพื่อให้บริษัททราบว่าที่ตนดำเนินธุรกิจอยู่นั้น มีความแตกต่างกับที่อื่นอย่างไร เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนกโดยเฉพาะเจาะจง เพราะระดับความรู้ความสามารถ รวมทั้งระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

3. ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทุกปี ซึ่งจะช่วยให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน โดยผู้บริหารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจและมีศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ณิชร์ กุลิสร์ ประธานคณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล คณะกรรมการควบคุม ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับนักบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นุสรรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจมาภรณ์ มะวีญธร. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงศ์ธันส์ คล่องแคล่ว. (2554). *ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงานบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศ-ไทย) จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พลินี อัครจูนานนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ทีดับบลิว แชด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พิชิต ขัติเรือง. (2550). ความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท สุปรีม พรีเมียม แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณช แสงฉัตรการ. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร ในบริษัทเอกชน สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทิสรา แจกสกุล. (2548). ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดี ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพิชญา อรุณวงษ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุโขทัยธรรมมาธิราชมหาวิทยาลัย. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาของค์การและการจัดการหน่วยที่ 9-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนุสรรา สรรพอุดม. (2547). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุไรวรรณ บุญวรรณ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Herzberg, F. I., et al. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: concepts controversies applications* (7th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A Behavioral View*. Santa, Monica, California: Goodyear Publishing.