

แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ธัญรดา จิตสุรผล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ธัญรดา จิตสุรผล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
ธัญรดา จิตสุรผล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำแยกตามลักษณะส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และ 3) เพื่อศึกษาความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงานประกอบด้วย การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม แรงจูงใจประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า และสภาพในการทำงาน และความเครียดประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อัตรารายเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยมากที่สุด แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตรารายเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย

3. พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

MOTIVATION, STRESS AND WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES
OF GENERAL INSURANCE COMPANIES IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
THUNRADA JITSURAPHOL

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

May 2010

Thunrada Jitsuraphol. (2010). *Motivation, Stress and Work Behavior of Employees of General Insurance Companies in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research were 1) to study work behaviors of employees of differentiated by personal characteristics; 2) to study the relationship between motivation and work behaviors and 3) to study the relationship between stress and work behaviors. Work behaviors included compliance with regulations, problem solving and decision making and teamwork. Motivation included interpersonal relationship, recognition, compensation and welfare, opportunities for advancement and work environment. Stress included physical stress and psychological stress.

Questionnaires were used for collecting data. The samples consisted of 400 employees of general insurance companies in Bangkok. The statistics methods used for data analysis included percentage, frequency, means, and standard deviation. Hypotheses were tested by the test of comparative mean of two independent population groups (t-test), one way analysis of variance (one-way ANOVA or F-test), the multiple comparison to test least significant difference (LSD), Dunnett's T3, Pearson's product moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

Most of the respondents were female, aged between 28-35 years old, and held a bachelor's degree. Most of them were operational staff in an underwriting department with the average monthly salary of less than or equal to 20,000 baht, had work experience lower than 5 years. Respondents in the overall had motivations at the moderate level, while had stress symptoms at the somewhat level and had behaviors at high level.

Results of the hypotheses test at the 0.05 statistical significance level are as follows:

1. Work behavior in terms of compliance with regulations had relationship with gender, age, education, working position, work experience, work department, interpersonal relationship, work environment, physical stress and psychological stress.

2. Work behavior in terms of problem solving and decision making had relationship with age, work position, salary, interpersonal relationship, recognition, compensation and welfare, opportunities for advancement, work environment and physical stress.

3. Work behavior in terms of teamwork had relationship with work experience, work department, interpersonal relationship, recognition, compensation and welfare, opportunities for advancement, work environment, physical stress and psychological stress.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ของ ธัญรดา จิตสุรผล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐกุล, อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันพื้นฐานสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ มารดา และทุกคนในครอบครัว รวมถึงพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำอย่างดีในการศึกษาและทำวิจัย รวมถึงพนักงานทุกท่านที่ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออัญมูชาคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ธัญรดา จิตสุรผล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกับความเครียดในการทำงาน.....	31
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
การนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	74
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับลักษณะแรงจูงใจใน การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับอาการความเครียดใน การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน.....	84
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	111
สรุปผลการวิจัย.....	111
การอภิปรายผล.....	117
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย.....	123
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	124
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	131
ภาคผนวก ก ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย.....	132
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	148
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	154
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	156
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	158

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ.....	23
2 รูปแบบของกลไกการป้องกันของพฤติกรรม.....	34
3 ผลของความเครียดที่สามารถแสดงออกทางร่างกายและพฤติกรรม.....	47
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มกำหนดโควต้า	57
5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค.....	64
6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	69
7 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
8 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดกลุ่มใหม่จำแนกตามอายุ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน.....	77
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงาน.....	78
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอาการความเครียดในการทำงาน.....	80
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน.....	82
12 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามเพศ.....	85
13 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุ.....	87
14 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 และ LSD.....	87
15 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
16 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD.....	89
17 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	90
18 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ด้วย วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 และ LSD.....	91
19 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	92
20 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ด้วย วิธีการทดสอบแบบ LSD และ Dunnett's T3.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	94
22	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเป็นรายคู่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD.....	95
23	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน.....	96
24	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ด้วย วิธีการทดสอบแบบ LSD และ Dunnett's T3.....	96
25	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรม การทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ โดยวิธี Pearson's correlation.....	100
26	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรม การทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยวิธี Pearson's correlation....	102
27	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรม การทำงานด้านการทำงานเป็นทีม โดยวิธี Pearson's correlation.....	103
28	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรม การทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม โดยวิธี Multiple regression.....	105
29	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรม การทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม โดยวิธี Multiple regression.....	106
30	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรม การทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม โดยวิธี Multiple regression.....	108
31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	110

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....	14
2 โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล.....	15
3 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล.....	16
4 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ.....	17
5 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation).....	20
6 กระบวนการจูงใจ (The motivation process).....	21
7 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	22
8 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome).....	33
9 กระบวนการการตอบสนองต่อความเครียด.....	35
10 แบบจำลองความเครียด (A model of stress).....	40
11 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน.....	45

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบันนี้สภาพเศรษฐกิจมีสภาวะถดถอย ทำให้บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยจำนวน 70 บริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). 2553, กุมภาพันธุ์: ออนไลน์) ต่างก็มีการแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ในธุรกิจประกันวินาศภัยต้องมีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และเพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงในยุคโลกาภิวัตน์ จะต้องได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมาย ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและเติบโตขององค์กร ก็คือการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรพื้นฐานหรือที่เรียกว่า สี่เอ็ม (4 Ms) ประกอบไปด้วยบุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการจัดการ (Method) (Katz; & Kahn. 1978: 20) เห็นได้ว่าทรัพยากรที่จำเป็นทั้งหมดล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินงานทั้งสิ้น ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

แต่เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความคิดจิตใจ มีความต้องการ มีพฤติกรรม มีบุคลิกลักษณะ และวิธีการทำงานที่แตกต่างกันออกไป และในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ต้องแข่งขันกับพนักงานกันเองภายในองค์กร ขาดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน จึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันทั้งจากภายในร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้ภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล (Baron; & Greenberg. 1990: 226) จึงอาจทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากการที่จะชักจูงให้คนที่อยู่ในองค์กรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทুমเทความสามารถ ให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ มีความซื่อสัตย์ และยอมเสียสละเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้นได้ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรควรต้องเข้าใจถึงคุณค่าแห่งความรู้ความสามารถ ตลอดจนนิสัยใจคอของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานแต่ละคน พร้อมปรุงแต่งให้เกิดความผสมผสานที่กลมกลืนเข้าด้วยกัน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (Individual objective) และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational objective) เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย รวมถึงสามารถปฏิบัติพันธกิจ (Mission) ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การทำงานในองค์กรที่มีงานปริมาณมากและมีจำนวนพนักงานภายในองค์กรที่จำกัด จำเป็นต้องอาศัยการทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน และมีการใช้กฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบอันเดียวกัน เพื่อให้งาน

บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน มีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะสร้างความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงให้แก่องค์กรต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการ เข้าถึงปฏิกิริยาของพนักงาน และปัญหาพฤติกรรมของพนักงานเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ และผู้บริหารยังสามารถนำผลการศึกษาไปหาเทคนิคจุดจูงใจในการทำงานต่าง ๆ และลดความเครียด อันอาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานดีขึ้น และมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียด และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำข้อมูล ดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ จัดการนโยบายขององค์กร วางแผนบริหารและพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับระบบการทำงาน และให้ตระหนักถึงความสำคัญของความเครียดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เพื่อจะได้หาแนวทาง ป้องกัน แก้ไข และลดความเครียดให้น้อยที่สุด ส่งผลให้พนักงานในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่ดีใน การทำงาน และใช้ความสามารถได้เต็มที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล รวมถึงพนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด อันจะเป็นผลดีต่อองค์กร ลูกค้า สังคม และ ประเทศชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 35 ปี

1.1.2.3 36 – 43 ปี

1.1.2.4 44 – 51 ปี

1.1.2.5 52 ปี ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่

1.1.4.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส

1.1.4.3 พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก

1.1.4.4 พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ

- 1.1.5 ระยะเวลาการทำงาน
 - 1.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 1.1.5.2 5 – 10 ปี
 - 1.1.5.3 11 – 16 ปี
 - 1.1.5.4 17 – 22 ปี
 - 1.1.5.5 23 ปี ขึ้นไป
- 1.1.6 อัตราเงินเดือน
 - 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.6.2 10,001 – 20,000 บาท
 - 1.1.6.3 20,001 – 30,000 บาท
 - 1.1.6.4 30,001 – 40,000 บาท
 - 1.1.6.5 40,001 – 50,000 บาท
 - 1.1.6.6 50,001 บาท ขึ้นไป
- 1.1.7 ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน
 - 1.1.7.1 ฝ่ายรับประกันภัย
 - 1.1.7.2 ฝ่ายสินไหมทดแทน
 - 1.1.7.3 ฝ่ายการตลาด
 - 1.1.7.4 ฝ่ายบัญชีและการเงิน
 - 1.1.7.5 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
 - 1.1.7.6 ฝ่ายวิชาการ
- 1.2 แรงจูงใจในการทำงาน
 - 1.2.1 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.2.2 ด้านการยอมรับนับถือ
 - 1.2.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 1.2.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
 - 1.2.5 ด้านสภาพในการทำงาน
- 1.3 ความเครียดในการทำงาน
 - 1.3.1 อาการทางด้านร่างกาย
 - 1.3.2 อาการทางด้านจิตใจ
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็นดังนี้
 - 2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย แบ่งเป็น
 - 2.1.1 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
 - 2.1.2 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
 - 2.1.3 ด้านการทำงานเป็นทีม

3 ด้าน คือ

นียมศัพท์เฉพาะ

1. เพศ แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง
2. อายุ แบ่งเป็นอายุระหว่าง 20 – 27 ปี 28 – 35 ปี 36 – 43 ปี 44 – 51 ปี และ 52 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดที่ได้รับ แบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ลำดับในสายการบังคับบัญชาของพนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยต่าง ๆ แบ่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก และพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ
5. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เข้ามาทำงานในบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 16 ปี 17 – 22 ปี และ 23 ปี ขึ้นไป
6. อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากการทำงานตามอัตราที่บริษัทกำหนด โดยไม่รวมรายได้อื่น ๆ ที่พนักงานได้รับต่อเดือน แบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และ 50,001 บาท ขึ้นไป
7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ฝ่ายที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่นั้นจัดอยู่ในสายงานใด แบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายวิชาการ
8. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นที่มีในบริษัทประกันภัยเพื่อให้พนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 8.1 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ในด้านการประสานงาน การทำงานร่วมกันและการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานและนอกเวลาทำงาน
 - 8.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง โดยการได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นในเรื่องผลงาน และความคิด
 - 8.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความยุติธรรมในค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

8.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการได้โอกาสพัฒนาทักษะในวิชาชีพเพิ่มขึ้น

8.5 ด้านสภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เกี่ยวกับแสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ

9. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและอาการที่แสดงออกด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ดังนี้

9.1 อาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

9.2 อาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ไม่อยากทำอะไร อึดอัดเหงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผัดวันประกันพรุ่ง

10. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ประกอบด้วย

10.1 ด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ด้วยความเต็มใจและถูกต้อง

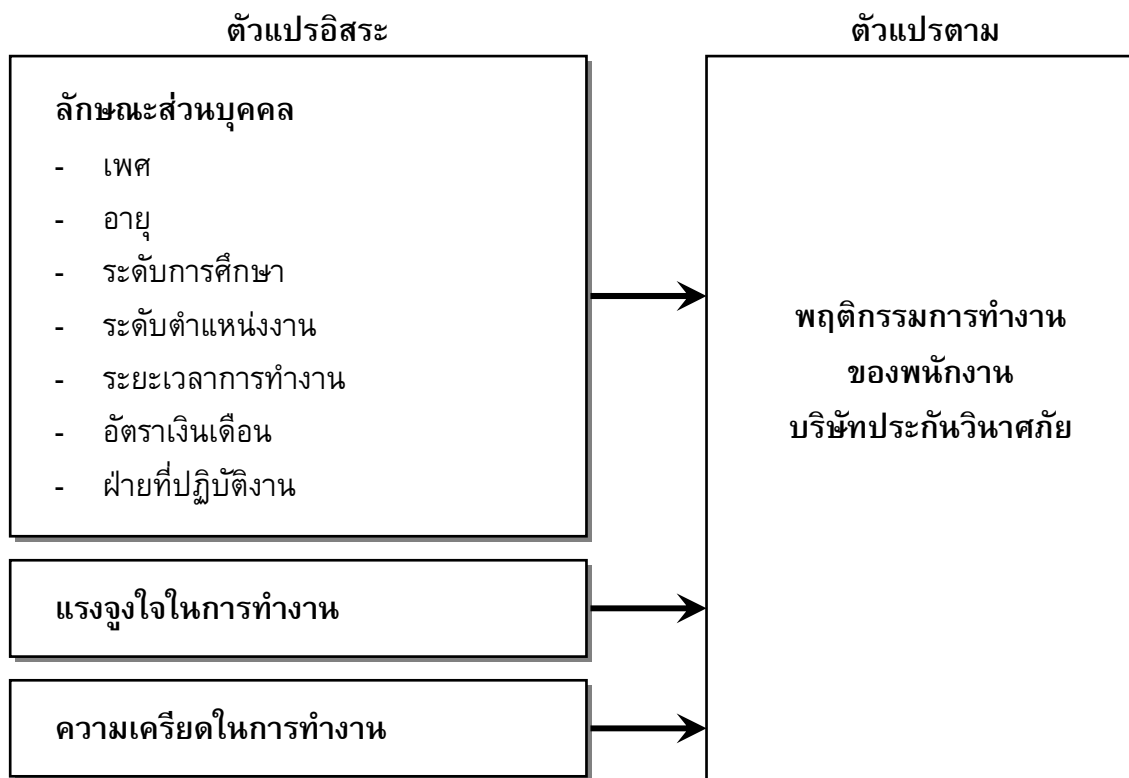
10.2 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

10.3 ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่เกิดปัญหา อุปสรรคและความขัดแย้งภายในกลุ่ม การยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การมีความรักและความสามัคคีในบริษัท

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

TITLE: MOTIVATION, STRESS AND WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES OF GENERAL INSURANCE COMPANIES IN BANGKOK



สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
4. ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
5. ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
6. อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
8. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
9. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกับความเครียดในการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1.1 ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจรรย์ญาณในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

พงศ์ หรดาล (2549: 26) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึงกริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอกและการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ประสบการณ์ หรือการศึกษาอบรม เป็นต้น การแสดงออกอาจแสดงได้ทั้งการแสดงพฤติกรรมคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมนั้น ๆ ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การในการที่จะดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธีรพร สุทธิโส (2550: 35) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การทำงานเป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์การ

จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: 46) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

โลเพอร์ (Loper. 1968: 242-243) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออากัปกริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็น หรือเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังทำงาน พฤติกรรมการทำงานมาจากสิ่งกำหนดหลายอย่าง ถ้ารู้สิ่งกำหนดหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอน และนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

บันดูรา และอัลเบิร์ต (Bandura; & Albert. 1977: 25) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า มีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดุสาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ไวท์ (White. 1989: 143) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงสิ่งบุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบสนองโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตาม นอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

วอฟฟอร์ด (ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 6) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เข้ามาอยู่ร่วมกันภายในองค์การ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ จึงจำเป็นต้องรู้ที่มาของพฤติกรรม และเข้าใจวิธีการปรับพฤติกรรมของบุคคล โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วการทำนายพฤติกรรมของบุคคลให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากหลายองค์ประกอบ ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ Kurt Lewin ได้สรุปสูตรเกี่ยวกับการพิจารณาพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้

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

เมื่อ B = พฤติกรรม (Behavior) f = ฟังก์ชัน

P = ตัวบุคคล (Person) E = สภาพแวดล้อม (Environment)

จากสูตรดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากองค์ประกอบก็คือตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้น ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงสามารถทำนายได้จากลักษณะเฉพาะของบุคคลและสภาพแวดล้อมเช่นกัน

กิบสัน ไอแวนชีวิก และดอนแนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย

1. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอยู่รอดขององค์การหนึ่ง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารการรับ – ส่ง และการจัดการกับข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน การสื่อสารภายในนั้นจะเป็นตัวเชื่อมองค์การเองกับส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ

2. ความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจที่ให้ผลที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้น โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และเป็นไปได้ และคัดสรรหาวิธี หรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การจัดการที่ดี หรือการหาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์การประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่องค์การนั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติตามเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์การเอง

พรพรรณ (2543: 30) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์การ เชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตาม

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์การจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้น มีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

กริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488)

ผลการวิจัยระบุว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรการไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพื่อขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสิทธิภาพ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover)

น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

เดวิส (Davis. 1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีดังนี้ คือ

1. อายุ พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
2. ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. สภาพการทำงานในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพขององค์กรหรือไม่
4. การได้รับผลตอบแทน เป็นการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่

พอร์เตอร์ และบิกเลย์ (Porter; & Bigley. 2004) กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจ และพบว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วย และหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำ และอัตราการลาออกต่ำด้วย

3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษามรรตฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกว่าจะอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น

5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงาน และเป้าหมายของ

องค์การและมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์การของตน พวกเขาจะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

โรบบินส์ และจูด (Robbins; & Judge. 2007: 43-45) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม งานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The ability-job fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มียุคมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาว์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน ปัจจัยในส่วนบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน เราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

4. ความสนใจ และความจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

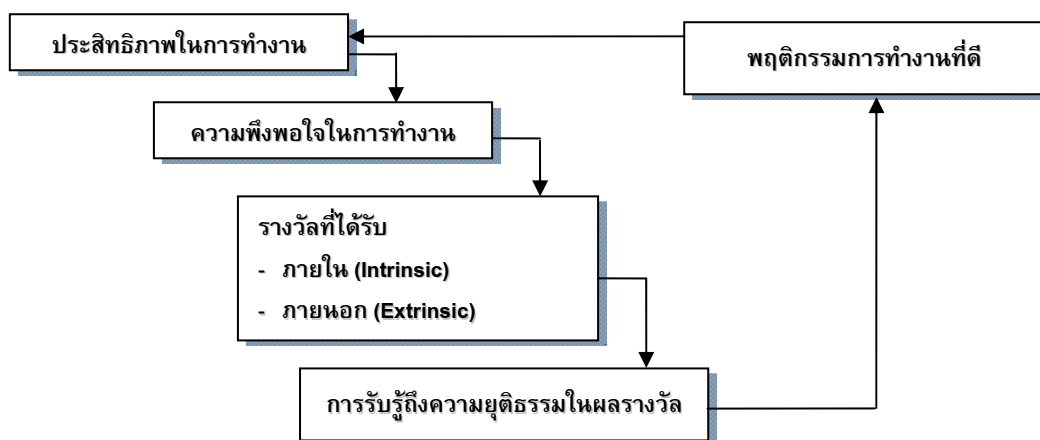
5. อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

6. การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

1.4 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน

บาร์ธ (Baruch, 1968: 159) ได้เสนอเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การว่า การทำงานของบุคคลในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. p. 159.

แคทซ์ และแคน (Katz; & Kahn, 1966: 114-115) ได้เสนอแนวคิดว่ามีพฤติกรรม 3 ประการด้วยกันที่องค์การต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ ดังนี้

ประการที่ 1 องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลแล้ว องค์การยังต้องสามารถ

รักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่ 2 องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ด้วยความเต็มใจ และความสามารถปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการที่ 3 นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร

1.4.1 โมเดล SOB และโมเดลความแตกต่างระหว่างบุคคล

วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 150) ได้สร้างโมเดลขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้โมเดล SOB ซึ่งเป็นปฏิกริยาที่สิ่งเร้า (Stimulus-S) มากระทบตัวบุคคล (Organism-O) และส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม (Behavior-B) เช่น พนักงานได้รับสิ่งเร้าจากสิ่งจูงใจในการทำงาน เช่น รางวัลต่าง ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมความกะตือรือร้นขยันทำงาน

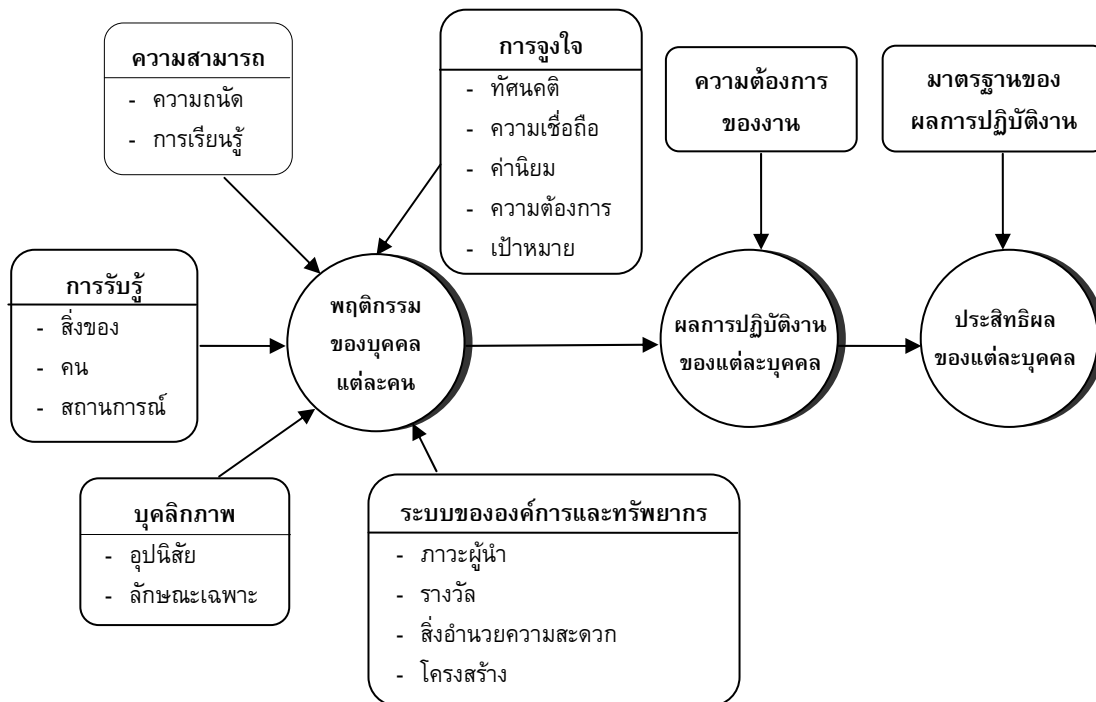


ภาพประกอบ 2 โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล

ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization Behavior*. p. 150.

วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 48) นอกจากนั้นตามแนวคิดของ Wofford ยังได้สร้างโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ว่า

ในองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก แต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของภูมิหลังหรือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ การเรียนรู้ การรับรู้ การตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน และมูลเหตุของการจูงใจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อใช้ในการกำหนดวิธีการบริหารจัดการพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและก่อให้เกิดผลดีกับองค์การโดยรวม



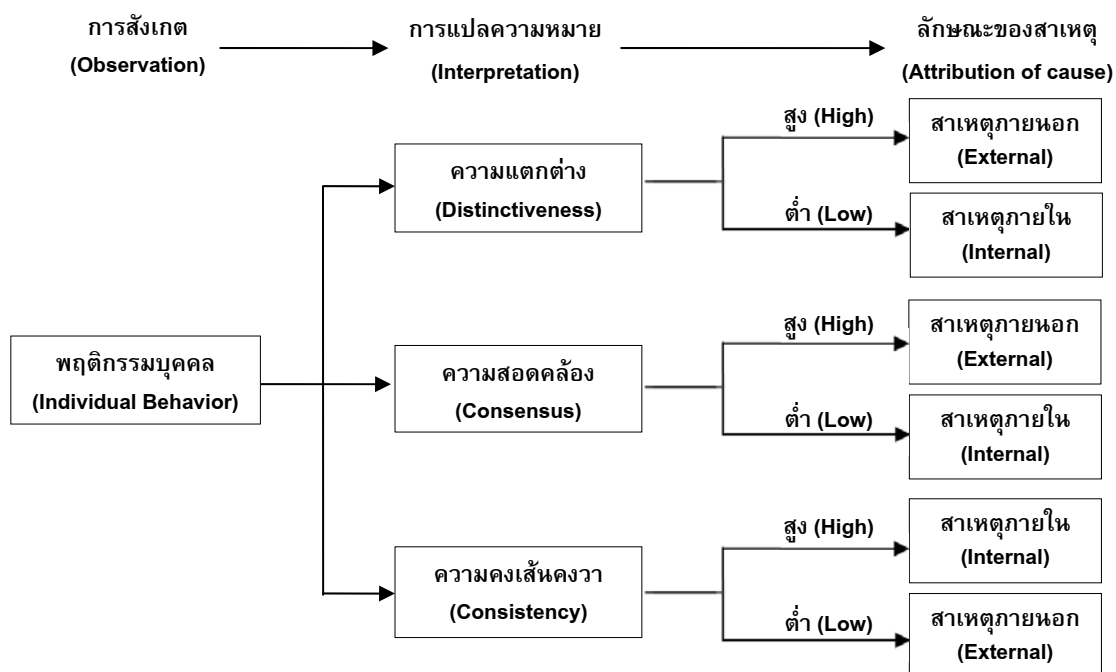
ภาพประกอบ 3 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization behavior*. p. 48.

1.4.2 Attribution Theory (ทฤษฎีคุณลักษณะ)

ไวเนอร์ (Weiner. 1986) ได้อธิบายว่าเมื่อเราสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เราพยายามที่จะตัดสินว่ามันเกิดจากสาเหตุภายในหรือภายนอก การตัดสินเหล่านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ (1) ความแตกต่าง (Distinctiveness) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างในสถานการณ์ที่ต่างกันได้ (2) ความสอดคล้อง (Consensus) หมายถึง บุคคลที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันและตอบสนองในแนวเดียวกัน และ (3) ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันทุกเวลา และถ้าการกระทำนั้นยังคงเส้นคงวามากขึ้นเท่าไร ผู้สังเกตก็จะมองว่าเกิดจากสาเหตุภายในมากขึ้นเท่านั้น

สาเหตุภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ คือความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลซึ่งมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น สาเหตุภายนอกของพฤติกรรมจะถูกมองว่าเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมโดยสถานการณ์ ซึ่งจากความผิดพลาดในการมองลักษณะเบื้องต้น (Fundamental attribution error) หมายถึง ความผิดพลาดหรือความลำเอียงซึ่งบิดเบือนในการมองพฤติกรรมเหล่านั้นจากการคาดเดาสีสิ่งแวดล้อมภายนอกต่ำและอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายในมากเกินไปได้เสมอ ส่วนความลำเอียงจากการเข้าข้างตัวเอง (Self-serving bias) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่าการประสบความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากความสามารถของตัวเอง หรือมาจากปัจจัยภายใน และพยายามที่จะตำหนิว่าความล้มเหลวมาจากปัจจัยภายนอก



ภาพประกอบ 4 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ

ที่มา: Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. p. 573.

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานของพรพรรณ (2543: 30) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์การที่ทำการศึกษา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์กร เชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตาม
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา
3. ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค หรือข้อขัดแย้งใดๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motive)

พจนานุกรมทางการศึกษาฉบับภาษาอังกฤษจะให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกันในหลาย ๆ ฉบับว่า "แรงจูงใจ หมายถึง ประสบการณ์จากจิตสำนึก หรือสภาวะจากจิตใต้สำนึก ที่จะเป็นปัจจัยหรือสาเหตุมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือให้สังคมเกิดการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้" (จันทร์ ชุ่มเมืองปัก, 2546: 15) และได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 129) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความสำเร็จสูงสุด

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 194) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

วีริช และคูตส์ (Wehrich; & Koontz. 1993: 462) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้

แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

ร็อบบินส์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552: 154; อ้างอิงจาก Robbins. 2003) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

เชอร์มาฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn; Hunt; & Osborn. 2000) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

โดยสรุปแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 156) แรงจูงใจในองค์การ จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

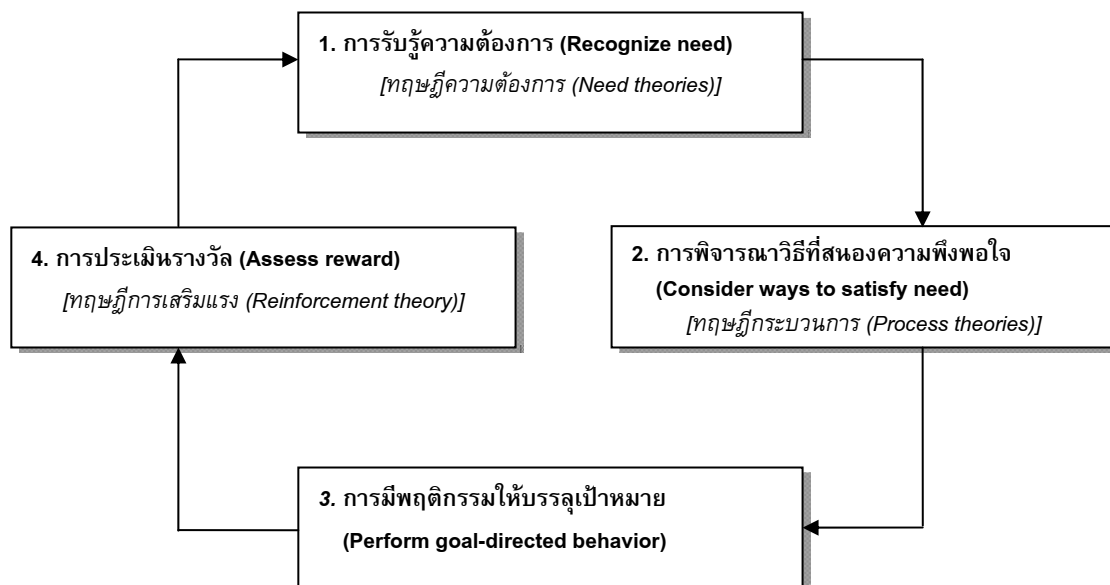
(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ ความสามารถในการรับรู้ และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

(2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

(3) ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงานจึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

2.3 กระบวนการจูงใจ (The Motivation process)

โบวี และคนอื่น ๆ (Bovee; et al. 1993: 438) กระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้น และการรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการทำงานที่ท้าทาย ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น รวมถึงการยอมรับจากกลุ่มงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล



ภาพประกอบ 5 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation)

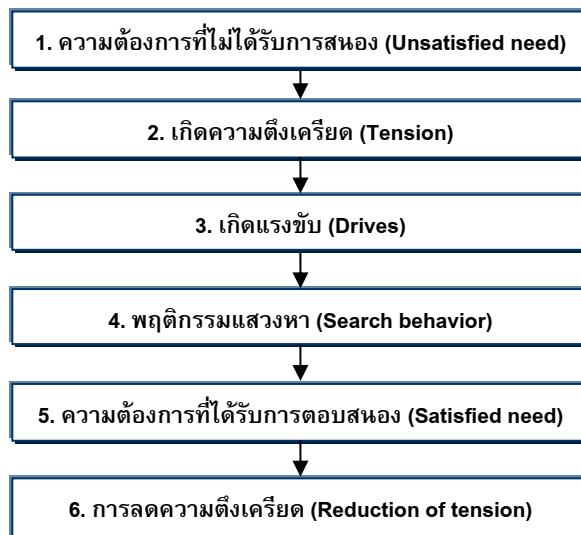
ที่มา: Bovee, C.; et al. (1993). *Management: Practice and skills*. p. 438.

โรบบินส์ (Robbins. 1996: 213) ได้อธิบายลำดับขั้นตอนของแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม ดังนี้

- (1) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied need)
- (2) เกิดความตึงเครียด (Tension)
- (3) เกิดแรงขับ (Drives)
- (4) พฤติกรรมการแสวงหา (Search behavior)
- (5) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Satisfied need)
- (6) การลดความตึงเครียด (Reduction of tension)

กระบวนการจูงใจจะเริ่มจากบุคคลเกิดความต้องการ และความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความตึงเครียดและแรงขับขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จะทำ

ให้ความตึงเครียดของบุคคลลดลงหรือหมดไป แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดและเกิดแรงขับอีกครั้งจนกว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 6 กระบวนการจูงใจ (The motivation process)

ที่มา: Robbins, S. P., (1996). *Organizational behavior: Concepts controversies application*. p. 213.

2.4 ประเภทของแรงจูงใจ (Type of motivation)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 132 - 133) ได้อธิบายว่า นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.4.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความต้องการ (Need) ทศนคติ (Attitude) และความสนใจพิเศษ (Special interest)

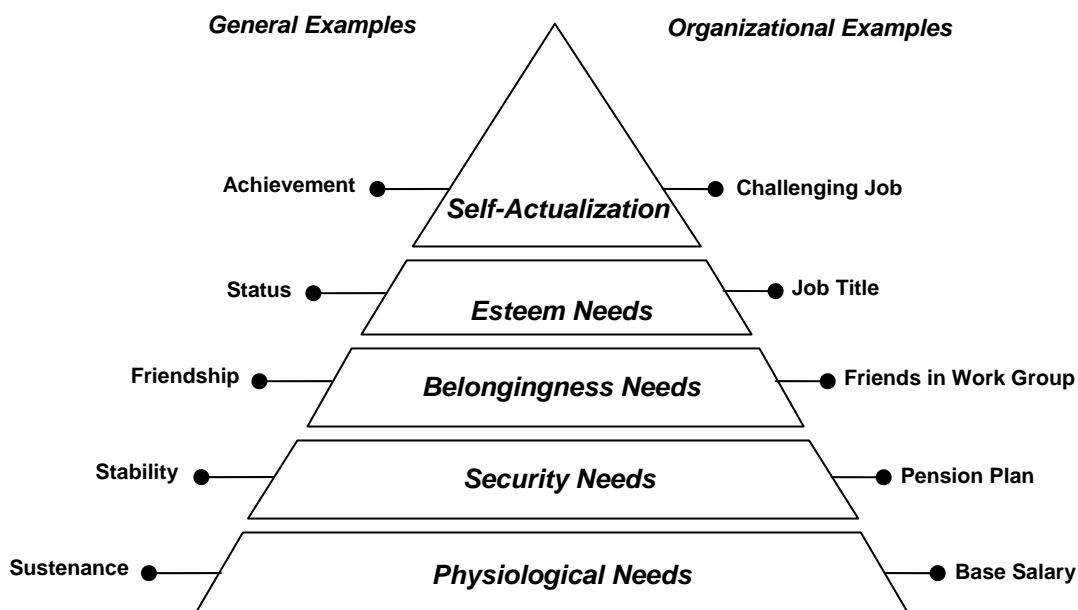
2.4.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือสิ่งที่เขาได้รับและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นหรือผู้จูงใจได้แก่ เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพ และ เครื่องล่อใจอื่น ๆ

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.5.1 Maslow's Hierarchy of Needs Theory (ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ)

มาสโลว์ (Maslow. 1943: 374-396) ได้กล่าวว่าความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมา โดยสรุปว่าลักษณะของการจูงใจจะเป็นลำดับชั้นอย่างมีระบบ เรียกว่า “Hierarchy of needs” ดังนี้

1. Physiological Needs คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำดื่ม ที่พัก อาศัย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ
2. Safety Needs คือ ความต้องการความปลอดภัย ต้องการความมั่นคง และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งหลักประกันด้วย
3. Social Needs คือ ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม การยอมรับ และมิตรภาพ
4. Esteem Need คือ ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ
5. Self-actualization needs คือ ความต้องการให้ความคิดฝันของตนเป็นจริงตามแต่ ละคนจะคิดฝันไว้



ภาพประกอบ 7 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Abraham H. Maslow. (1943). *A Theory of Human Motivation*. pp. 370-396.

มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานมาก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการชั้นเหนือขึ้นไปจนถึงชั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามา มีบทบาทต่อความรู้สึกของบุคคลนั้น จุดสำคัญคือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำ

ให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่อื่นจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองนั้นต่อไป

โบวี และคนอื่น ๆ (Bovee; et al. 1993: 440) จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ตาราง 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ

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

ที่มา: Bovee, C. L.; et al. (1993). *Management: Practice and skills*. p. 440.

2.5.2 McGregor's Theory X and Theory Y (ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์)

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1975) เสนอว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน แมคเกรเกอร์ จึงได้เสนอข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ดังนี้

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี X

- (1) มนุษย์ส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส

(2) เมื่อมนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน ดังนั้นการที่จะให้มนุษย์ทำงานจึงต้องใช้วิธีการบังคับควบคุม สั่งการและนำบทลงโทษมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

(3) มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบที่จะถูกบังคับควบคุม พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพียงเล็กน้อย และต้องการมีความมั่นคงในการทำงาน

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y

(1) การออกกำลังและการใช้สมองในการทำงานเป็นเรื่องธรรมดาเหมือนกับการเล่นหรือพักผ่อน มนุษย์โดยส่วนใหญ่มีนิสัยชอบที่จะทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการทำงาน ซึ่งอาจนำมาซึ่งความพอใจและอาจเป็นเหตุให้ได้รับโทษก็ได้

(2) การบังคับควบคุมและการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเพียงแบบเดียวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นได้ มนุษย์ต้องการที่จะทำงานด้วยตัวเองตามที่ได้รับมอบหมายมา

(3) การให้รางวัลตามความสำเร็จของงาน จะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

(4) ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม มนุษย์ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบต่องาน และยังสามารถแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

(5) มนุษย์ต้องการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องการเผยแพร่ความคิดสร้างสรรค์ ในอันที่จะแก้ไขปัญหาขององค์กรให้กับผู้ร่วมงานทุก ๆ คนได้รับรู้

(6) ภายใต้เงื่อนไขในการปฏิบัติงานจริง ๆ มนุษย์มีโอกาสดังกล่าวได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

การศึกษาถึงลักษณะทางธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y ทำให้เกิดการบริหารงานแบบประชาธิปไตย หรือแบบที่เน้นการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงาน (Participate Management) ทฤษฎี Y มองคนในแง่ดี และเชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะทั้ง 6 ประการ ที่กล่าวมาโดยกำเนิด ส่วนทฤษฎี X มองคนในแง่ร้ายมนุษย์เลวมาแต่กำเนิด ทำให้ต้องใช้การบริหารแบบเผด็จการต้องการผู้นำแบบเผด็จการ และการจัดองค์กรในลักษณะแบบดั้งเดิม

2.5.3 Alderfer's ERG Theory [ERG: Existence-Relatedness-Growth theory] (ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1972) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ อัลเดอร์เฟอร์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

(1) ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางร่างกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

(2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ [Relatedness Needs (R)] เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อม ในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

(3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 138) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เสนอว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการในการอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ในขณะที่ทฤษฎีของมาสโลว์ เสนอว่าบุคคลจะมีความต้องการตามลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด นอกจากนี้ อัลเดอร์เฟอร์ยังค้นพบว่า ลำดับความต้องการจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลผู้ประกอบการแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว และความกระหาย (ความต้องการการอยู่รอด) อัลเดอร์เฟอร์ยังขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการของตน ดังนี้

(1) หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้

(2) หลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นนั้นได้หรือไม่

2.5.4 Two-Factor Theory or Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg)

เฮอริเบิร์ก (Herzberg. 1959: 113–115) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เฮอริเบิร์ก (Herzberg. 1959) ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี จำนวนประมาณ 200 คน ในเมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) เขาได้สรุปว่า ความพอใจงานที่ทำและความไม่พอใจงานที่ทำ เกิดขึ้นจากกลุ่มปัจจัยที่แยกจากกัน 2 กลุ่มที่เขาเรียกว่า "สิ่งที่ให้ความพอใจ" (ปัจจัยจูงใจ) และ "สิ่งที่ไม่ให้ความพอใจ" (ปัจจัยสุขอนามัย)

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

(1.1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

(1.2) การได้รับความยินยอม (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินยอมนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งแสดงออก

(1.3) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้กรณีที่บุคคลย้ายแผนกหนึ่งไปสู่แผนกหนึ่งขององค์กรนั้นโดยไม่มีการเปลี่ยนตำแหน่งนั้น ไม่ใช่ความก้าวหน้า ถือว่าเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น (เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ)

(1.4) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่า งานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย มีความจำเจ ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยาก – ง่าย

(1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

(2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องานหรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ได้แก่

(2.1) สถานภาพ (Status) หมายถึง สภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

(2.2) สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Interpersonal Relations Supervisors) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งาน การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจ รับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

(2.3) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

(2.4) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

(2.5) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานของบริษัท การให้อำนาจแก่บุคคลเพื่อที่เขาจะได้ดำเนินงานสำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารที่ดี

(2.6) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน

(2.7) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ

(2.8) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (Pay or Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินเดือน

(2.9) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

(2.10) สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

(2.11) การปกครองบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน (Supervisor-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมทั้งการมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

2.5.5 Equity Theory (ทฤษฎีความเสมอภาค)

สมิทท์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552: 169-172; อ้างอิงจาก Smith. 1937. *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*) ทฤษฎีความเสมอภาคนี้พัฒนาโดย Adam Smith ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์กร (Inputs) กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์กร (Outputs) ของตัวเอง และกับของคนอื่น ถ้าเรารู้สึกว่าไม่เสมอภาค ไม่เป็นธรรม เราจะขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งจะต้องหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดความเครียดดังกล่าว เพราะคนจะไม่สามารถทนอยู่กับสภาวะความไม่เสมอภาคได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถสูง และมีการยอมรับนับถือตนเองสูง (High SE) แต่กรณีที่เราได้รับมากกว่าคนอื่น (Overpayment) เราจะยอมรับได้ ไม่ค่อยรู้สึกเดือดเนื้อร้อนใจเท่ากับกรณีที่เราได้รับต่ำกว่าคนอื่น (Underpayment) และมักพบว่าผลงานของคนที่ได้รับ

มากกว่า จะสูงกว่ากรณีที่ได้อย่างเสมอภาคด้วย สำหรับสิ่งที่เราให้กับองค์กร และสิ่งที่เราได้รับจากองค์กรนั้นมีหลายอย่างด้วยกัน

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

บางเรื่องอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เราให้กับองค์กร และสิ่งที่ได้รับจากองค์กร เช่น การฝึกอบรม การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และสิ่งที่ได้รับจากองค์กร บางอย่างเป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้ได้แต่บางเรื่องเช่น ค่าตอบแทนจะถือว่าเป็นความลับที่พนักงานผู้นั้นต้องไม่นำไปเปิดเผย เพราะจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบและเกิดความแตกแยกได้

ลักษณะการเปรียบเทียบ โดยทั่วไปคนเราจะเปรียบเทียบได้ 4 ลักษณะ คือ

- (1) เปรียบเทียบตัวเราที่อยู่ในแผนกนี้กับเราถ้าไปอยู่แผนกอื่น (Self-inside)
- (2) ตัวเราในบริษัทนี้ กับถ้าเราไปอยู่ที่กิจการอื่น (Self-outside)
- (3) ตัวเราในบริษัทนี้ กับคนอื่นในแผนกนี้ (Other-inside)
- (4) ตัวเราในแผนกนี้กิจการนี้ กับคนอื่นในกิจการอื่น (Other-outside)

การเปรียบเทียบ 4 ลักษณะนี้เพื่อทำให้เกิดความเป็นธรรม ทั้งความเป็นธรรมในองค์กร (Internal equity) และความเป็นธรรมกับภายนอกองค์กร (External equity) ด้วย และเมื่อเราเปรียบเทียบแล้วถ้าเรารู้สึกหรือรับรู้ว่าเป็นธรรม เราก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานไปตามปกติ แต่ถ้าเรารู้สึกว่าไม่เท่าเทียมกันเราก็จะเกิดความเครียด ความไม่สบายใจ ไม่พอใจ ดังนั้น เมื่อเรารู้ว่าไม่เป็นธรรม เราจะเกิดความเครียด ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมและกระบวนการทางจิต ซึ่งแสดงออกได้หลายลักษณะ ดังนี้

(1) ด้านพฤติกรรม (Behavior) เช่น

- อาจเพิ่มหรือลด (แล้วแต่กรณี) ในความพยายามในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มหรือลดปัจจัยที่จะทำให้ต่อองค์กร
- อาจเรียกร้องค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จะได้รับจากองค์กร

(2) ด้านความนึกคิด (Cognitive) เช่น

- อาจบิดเบือนการรับรู้ที่มีต่อตนเอง เช่น คิดว่าจริง ๆ แล้วตัวเราทำงานหนัก และมีความตั้งใจในการทำงาน
- อาจบิดเบือนการรับรู้ที่มีต่อคนอื่น เช่น จริง ๆ แล้วคนอื่น ๆ ก็ไม่ได้ทำงานมากกว่าเรา ไม่ได้เก่งกว่าเรา
- อาจเลือกคนที่จะนำมาเปรียบเทียบใหม่ เพื่อให้เราเกิดความสบายใจ
- ไปจากองค์กรแห่งนี้เพื่อแสวงหาองค์กรใหม่ที่จะให้ความเป็นธรรมกับเราได้

ดังนั้นจากแนวคิดนี้ จึงพบว่าหรือสามารถคาดการณ์ได้ว่า

1. กรณีการได้รับมากกว่าคนอื่น (Over reward) ที่เป็นการให้ผลตอบแทนตามเวลานั้น บุคคลนั้นจะมีผลงาน (ปริมาณ) มากขึ้น

2. กรณีที่ได้รับมากกว่าคนอื่น แต่เป็นการให้ตามผลงาน (ปริมาณ) บุคคลนั้นจะเพิ่มคุณภาพงานให้มากขึ้น แต่จะลดปริมาณลง

3. กรณีที่ได้รับน้อยกว่าคนอื่น (Under reward) แต่เป็นการให้ตามเวลา บุคคลนั้นจะทำงานน้อยลง ทั้งความพยายาม ปริมาณงาน และคุณภาพงาน

4. กรณีที่ได้รับน้อยกว่า แต่เป็นการจ่ายตามผลงาน (ปริมาณ) บุคคลนั้นจะผลิตผลงานมากขึ้น แต่คุณภาพจะต่ำลงเพราะจะเน้นปริมาณเป็นสำคัญ

นอกจากนั้นในแนวคิดของทฤษฎีนี้ ดั้งเดิมจะเน้นไปที่การเปรียบเทียบปัจจัยที่ให้กับองค์การกับปัจจัยที่ได้รับจากองค์การซึ่งเป็นการมองในเชิงสิ่งที่ได้รับหรือความเป็นธรรมที่ได้รับ (Distributive justice) ซึ่งพนักงานก็ยังให้ความสำคัญในส่วนนี้ แต่ก็ควรคำนึงถึงวิธีการหรือกระบวนการว่ามีความเป็นธรรมด้วยหรือไม่ (Procedural justice) เพราะกระบวนการในการจัดสรรรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นธรรม เช่น การมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเหมาะสม หรือการมีคณะกรรมการที่ไม่มีส่วนได้เสียเป็นผู้พิจารณา จะทำให้พนักงานรู้สึกยอมรับได้และรู้สึกไว้วางใจผู้บังคับบัญชา และมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และต่อองค์การด้วย

2.5.7 Three-Needs Theory (ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์)

แม็คคลีแลนด์ (McClelland, 1987) อธิบายว่าทฤษฎีนี้มีความต้องการอยู่ 3 อย่าง ที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน คือ

(1) Need for Achievement (n Ach) เป็นความต้องการความสำเร็จในงานที่ทำ จึงทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดความมุ่งมั่น พยายามทำงานอย่างเต็มที่ ได้มาตรฐานคุณภาพงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี พนักงานที่มี n Ach สูงจะมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จเพื่อความต้องการของเขา มิใช่เพียงเพื่อหวังผลตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน ดังนั้นจึงพอใจจะทำงานที่มีความรับผิดชอบคนเดียวและงานที่ยากและท้าทาย

(2) Need for Power (n Pow) คือ ความต้องการอำนาจที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่น หรือจูงใจให้ผู้อื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ n Pow ยังแบ่งเป็นความต้องการมีอำนาจส่วนตัว และความต้องการมีอำนาจทางสังคม และต้องการให้สังคมและสาธารณชนรู้จัก ยอมรับ และชื่นชม

(3) Need for Affiliation (n Aff) คือ ความต้องการมิตรไมตรี ต้องการเพื่อนและมนุษยสัมพันธ์ จึงชอบทำงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่มีข้อเสียที่จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการตัดสินใจเพราะเกรงอกเกรงใจกัน

2.5.8 Goal Setting Theory (ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย)

ล็อก และเลธัม (Locke; & Latham, 1990) อธิบายว่าการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ (Difficult or Challenging Goal) จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นแก่พนักงานและจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าการกำหนด

เป้าหมายทั่ว ๆ ไป อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่จะทำให้ Goal Setting Theory ประสบความสำเร็จ คือได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูง จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

(1) Goal Commitment คือ เป้าหมายซึ่งต้องเป็นที่ยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารควรประกาศให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน (Goal are Public) และพนักงานผู้ปฏิบัติเป็นกลุ่มที่เชื่อว่าผลสำเร็จของงานเกิดจากการกระทำของตน (Internal Locus of Control) หรือเป็นเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง (Self-Set Goals) หรือมีส่วนร่วมในการกำหนด

(2) Adequate Self-Efficacy คือ ความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ โดยผู้บริหารจะต้องเสริมสร้างความเชื่อมั่นดังกล่าวเพื่อให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย และความสำเร็จ

(3) National Culture คือ วัฒนธรรมประจำชาติของผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้เหมาะที่จะใช้กับวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดและการทำงานที่มีความอิสระ เคารพเหตุผล ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างรับฟังความคิดเห็น และร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ รวมทั้งการควบคุม

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแรงจูงใจ โดยนำทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg, 1959: 113-115) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์การที่ทำการศึกษ ซึ่งในการศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

- สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Interpersonal Relations Supervisors) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งาน การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

- สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

- สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินยอมนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งแสดงออก

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Pay or Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินเดือน

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

5. ด้านสภาพในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางสภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

ในการศึกษาความเครียดในการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงานดังนี้

3.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดในการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญ ๆ ไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาดังนี้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552: 384) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดัน อันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด ข้อขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 354) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ซึ่งบุคคลต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งบุคคลต้องการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและทำให้บุคคลรับรู้ว่าจะเกิดความไม่แน่นอน ความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลเพิ่มพูนศักยภาพของตน

พงศ์ หรดาล (2549: 272) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่เกิดจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณมากพอสมควร และทำให้เกิดอาการตึงเครียดและความเครียดนั้นแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ผู้ที่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของความเครียดย่อมจะได้รับผลเสียทั้งด้านร่างกาย พฤติกรรม และจิตใจ

ร็อบบิ้นส์ (Robbins. 2550: 169) ได้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ภาวะที่ไม่เสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron; & Greenberg. 1990: 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

บินส์ และคูลเตอร์ (Robbins; & Coulter. 2007: 215-216) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรือภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุล

ภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจมนุษย์

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

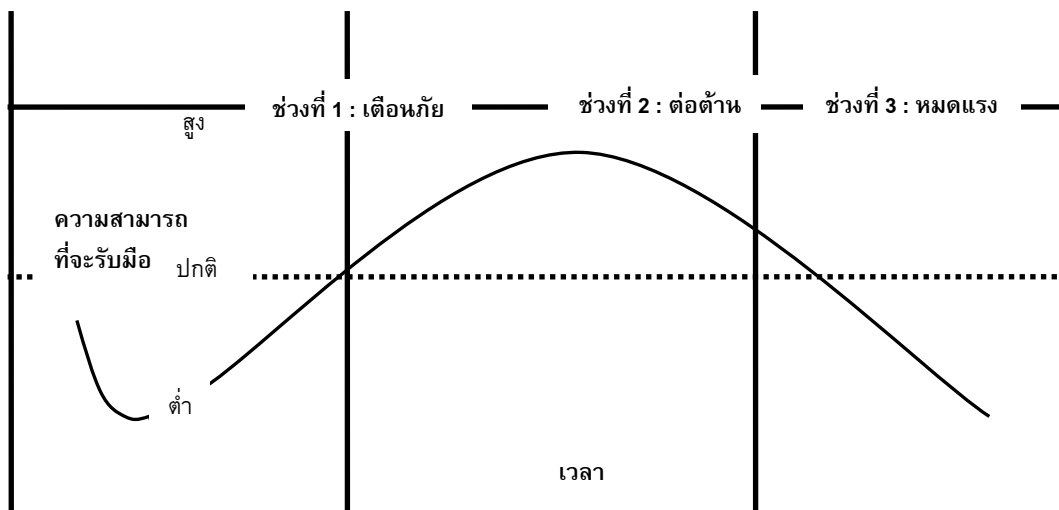
3.2.1 General adaptation syndrome (GAS)

เซลเย (Selye. 1976) เป็นบุคคลแรกที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่อร่างกาย เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของร่างกายที่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อความเครียด ซึ่งเซลเยเชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่มีความเฉพาะเจาะจงจึงได้เสนอรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียด โดยเรียกรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดนี้ว่า General adaptation syndrome (GAS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการของความเครียด 3 กระบวนการ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตือนภัย (Alarm stage) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันรวดเร็วต่อสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสารเคมีภายในร่างกาย ลักษณะที่พบ ได้แก่ เป็นไข้ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อและข้อต่อ เบื่ออาหาร รู้สึกเหนื่อยหน่าย อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสถานการณ์หรือสิ่งที่เข้ามาคุกคามและสภาพร่างกายด้วย ในระยะนี้แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการมีปฏิกิริยาสู้หรือหนี (Fight or flight reaction) และการตอบสนองต่อความเครียดในระยะนี้ไม่มีผลรุนแรงต่อร่างกาย และความเครียดที่ถูกปลดปล่อยออกมาจะทำให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะปกติ

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance stage) หากสิ่งมากระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่ไปเรื่อย ๆ ร่างกายจะเปลี่ยนรูปแบบการตอบสนองจากการตอบสนองในระยะเตือนภัยมาเป็นการต่อต้าน โดยร่างกายจะปรับตัวให้อยู่ในความสมดุล กล่าวคือร่างกายจะพยายามปรับตัวให้เข้าสู่สภาวะปกติ อาการและลักษณะของระยะเตือนภัยจะค่อย ๆ หายไป เช่น การเต้นของหัวใจและระดับการหายใจค่อย ๆ ลดลงอยู่ในระดับปกติ ร่างกายสามารถทนต่อสภาวะเหล่านั้นได้ในระดับหนึ่ง แต่หากสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดเหล่านั้นยังคงทนอยู่ต่อไปเรื่อย ๆ หรือปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดไม่มีประสิทธิภาพพอร่างกายก็จะเข้าสู่ระยะที่แยกลง

ระยะที่ 3 ระยะหมดแรง (Exhaustion) ระยะนี้เกิดจากบุคคลมีความเครียดเรื้อรังเป็นระยะเวลานาน ร่างกายหมดพลังงานจนไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลต่อไป ร่างกายแสดงอาการเหมือนในระยะเตือนภัยอีกครั้ง และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้



ภาพประกอบ 8 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome)

ที่มา: Hans Selye. (1976). *The stress of life*.

3.2.2 Psychoanalytic Theory

ฟรอยด์ (Atwater. 1979: 10; citing Sigmund Freud. n.d.) ได้อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลว่าประกอบไปด้วย 3 ระบบ ได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และ ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) ซึ่งจิตใจของบุคคลจะเป็นปกติสุขได้ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของทั้ง 3 ระบบอย่างสัมพันธ์และสอดคล้องกัน

(1) อิด (Id) คือ พลังแสวงหาความพึงพอใจ (Pleasure seeking principles) เป้าหมายหลักคือ ลดหรือขจัดความตึงเครียดของบุคคล บางครั้งการระบายออกของอิดจะไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาซึ่งอาจนำไปสู่การมีระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นได้

(2) อีโก้ (Ego) คือ หลักการใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง (Reality principles) เป็นส่วน of ความคิดและสติปัญญา เป็นการจัดการกับความต้องการของตนเองให้สอดคล้องกับโลกภายนอกและความเป็นจริงด้วยเสมอ

(3) ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) คือ ส่วนของความดี-ชั่ว ถูก-ผิด มโนธรรมและจริยธรรม ซึ่งได้จากการเรียนรู้ในสังคมและวัฒนธรรมนั้น ๆ

บุคคลที่สามารถใช้ Ego เป็นตัวควบคุม Id และ Superego ได้ นั้น จะสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เนื่องจากบุคคลจะตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของตนเองโดยคำนึงถึงเหตุผล ความเป็นไปได้และความถูกต้องเหมาะสมเป็นสำคัญ อาจเรียกว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการขจัดความวิตกกังวลและความเครียดออกไปจากบุคคล

นอกจากนี้ยังมีอีกวิธีหนึ่ง เรียกว่า กลไกการป้องกันทางจิตหรือ Ego defense mechanism หรือ Defense mechanism ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความเครียดทางจิตใจ โดย

เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และการรับรู้ที่มีต่อโลก รวมไปถึงรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียด
ทางการรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรม

ตาราง 2 รูปแบบของกลไกการป้องกันของพฤติกรรม

Defense mechanism	ความหมาย
เก็บกด (Repression)	การเก็บกดความคิด ความรู้สึกไม่สบายใจ
ปฏิเสธ (Denial)	การปฏิเสธไม่ยอมรับความเป็นจริง ไม่ยอมรับรู้ ไม่ยอมเข้าใจ ไม่ยอมเผชิญหน้ากับความจริง
ภาวะยึดติด (Fixation)	ลักษณะของการกระทำพฤติกรรมซ้ำ ๆ กัน ซึ่งก็ไม่ได้ช่วยลดความตึงเครียดลงได้ อาจเป็นเพราะไม่รู้วิธี หรือไม่มีทางเลือกอย่างอื่นอีกเลย หรือหวาดกลัวเกินกว่าจะทดลองหาวิธีใหม่ ๆ
ภาวะถดถอย (Regression)	การแสดงพฤติกรรมถดถอยหลังไปสู่อดีตที่เคยทำให้ตนมีความสุข หรือกระบวนการที่คนเราถดถอยกลับไปแสดงพฤติกรรมในการพัฒนาขั้นต้นของบุคคลซึ่งมีวุฒิภาวะอยู่ในระดับต่ำกว่า ซึ่งอาจแสดงในรูปของคำพูด หรือการกระทำอื่น ๆ ก็ได้
การหาเหตุผลเข้าข้างตัวเอง (Rationalization)	ลักษณะคล้าย ๆ การแก้ตัว กล่าวคือ บุคคลจะพยายามหาเหตุผลอ้างข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนหรือเข้าข้างตนเองเพื่อรักษาหน้าหรือเพื่อลดความคับข้องใจ
การหันมาเรียนรู้เชิงวิชาการ (Intellectualization)	การที่เราพลาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วหันมาสนใจเรื่องเกี่ยวกับวิชาการของสิ่งที่เราพลาดไปแทน
การกล่าวโทษผู้อื่น (Projection)	การกล่าวโทษผู้อื่น หรือการโยนความผิดของตนเองไปให้ผู้อื่น
การแทนที่หรือการย้ายที่ (Displacement)	การระบายอารมณ์เครียดไปยังวัตถุหรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ต้นเหตุของการเกิดความเครียดนั้น ๆ
การหาสิ่งอื่นมาทดแทน (Sublimation)	การแปลงรูปความกดดันของอารมณ์ออกมาในรูปที่สังคมยอมรับ
การแสดงปฏิกิริยาตรงกันข้ามกับความปรารถนาที่แท้จริง (Reaction formation)	การแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความรู้สึกของตนเองเพื่อความสบายใจจากความรู้สึกผิดที่ตนมีอยู่ รวมทั้งใช้เป็นเกราะป้องกันความรู้สึกที่เป็นอันตรายและไม่เป็นที่พึงปรารถนาไม่ให้เห็นตัวออกมา

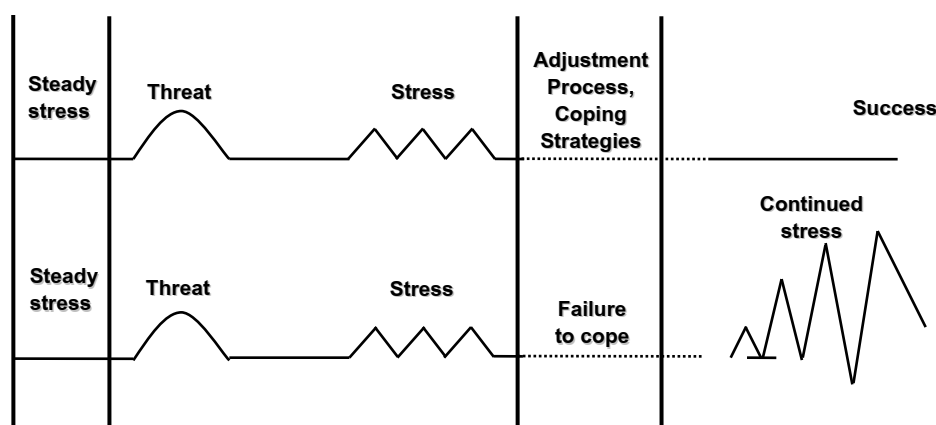
ที่มา: Hans Selye. (1976). *The stress of life*.

อย่างไรก็ตามความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อระบบที่เกี่ยวข้องกับความคิด เพราะความเครียดจะทำให้บุคคลมีความสนใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ลดลง นอกจากนี้ความเครียดยังไปรบกวนความสามารถในการตัดสินใจ ขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ ความเครียดที่รุนแรงทำให้คนเรามีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่ยึดติด ขาดความยืดหยุ่น ติดกับความคิดเดิม ๆ ไม่มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเท่ากับคนที่กล้าคิดและคิดสร้างสรรค์วิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เมื่อกลไกการป้องกันทางจิตใจมีอิทธิพลเหนือ Ego มากขึ้น Ego จะไม่สามารถกลับมาทำงานตามหน้าที่หลักได้ กล่าวคือ Ego จะไม่สามารถใช้เหตุผลบนพื้นฐานความ

เป็นจริงแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ได้อีกต่อไป แต่ Ego จะเคยชินกับการแก้ไขปัญหามาจัดการกับความเครียดด้วยวิธีการเก็บกด หลีกหนี โทษผู้อื่น ปฏิเสธ เป็นต้น ผลที่ตามมาคือ เกิดความวิตกกังวลมากขึ้นและการเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม Ego จะสามารถกลับมาทำงานได้อีกครั้งก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาวะ การเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทและสภาพแวดล้อมที่ดีที่จะหล่อหลอมให้บุคคลคิดในสิ่งที่เป็นจริง มีเหตุผลและใช้กลไกของพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพได้

3.2.3 Cooper and Cummings's Theory

คูเปอร์ (Cooper, 2005: 391) ได้ศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ว่า ความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างคนกับสภาพแวดล้อม ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า เพราะเหตุใดบุคคลจึงมีความสุขในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ในขณะที่อีกสภาพแวดล้อมหนึ่งบุคคลไม่ได้เป็นเช่นนั้น สามารถอธิบายกระบวนการดังกล่าว ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 กระบวนการการตอบสนองต่อความเครียด

ที่มา: Cary L. Cooper; et al. (2005). *Work Psychology: Understanding human behavior in the workplace*. p. 391.

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่คงที่หรือความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ นั้นก็คือความเครียดนั่นเอง จากกระบวนการนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ความพยายามของบุคคลในการรักษาความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับคงที่ (Steady stage)
- ในสภาวะปกติ สภาพร่างกายและสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลจะมีความคงที่แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อสภาพดังกล่าวถูกรบกวนทำให้ร่างกายและจิตใจไม่มีความคงที่ บุคคลก็จะตอบสนองต่อสิ่งที่เร้ามาคุกคามเพื่อรักษาหรือควบคุมร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่สภาวะปกติ

- การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็เพื่อรักษาความคงที่ (Steady stage) หรือให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะสมดุล หรือเรียกว่า กระบวนการการปรับตัว (Adjustment process) หรือกลยุทธ์การจัดการกับความเครียด (Coping strategies)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ ที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล

3.3 ชนิดของความเครียด

มิลเลอร์ และคีน (Miller; & Keane. 1972: 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิดได้ดังนี้

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นในทันที เช่น ได้รับความเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัดแต่มีการสะสมขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย สาเหตุเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวเอง และประสบการณ์ในอดีต

เจมส์ และควิก (James; & Quick. 1984) ได้อธิบายเรื่องนี้ไว้ว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มากถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนั้น สามารถจำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความทุกข์ (Distress) หรือ ความเครียดทางทำลาย (Negative Thing or Negative Force) หมายถึง สิ่งที่คุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ความคับข้องใจ เช่น การตกงาน การหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย เป็นต้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้พนักงานเจ็บป่วย ขาดงาน การลาป่วยสูง และการทำร้ายชีวิตตน

2. ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีความสุข (Eustress) หรือ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Positive thing or positive force) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวกเกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินอึดอึดไปด้วยความปิติยินดี ได้แก่

การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นผลให้ คน หรือพนักงานในองค์กรมีการโต้ตอบความเครียดในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ ความเจริญก้าวหน้า

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 385-386) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือมีพลัง มีความกระตือรือร้น มีความขยันขึ้น

2. Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะ และมีปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น

หรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิดคือ

1. Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกันโดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่สภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว

2. Chronic Stress เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ เช่น ความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้

3.4 ระดับของความเครียด

เจนิส (Janis. 1952: 13-57) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกัน ได้แก่ การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าระดับปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกดีพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ที่ระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันหรือปัญหาอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงในระดับเล็กน้อยหรือไม่ชัดเจนทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม

4. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่เริ่มมีความเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกจะเป็นเหมือนสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งดังกล่าวยังคงอยู่ ซึ่งระดับความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมอย่างถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

3.5 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer; et al. 1984: 20-24) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็นดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการเงิน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 388-393) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้

สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี หรือวิทยาการ กฎหมายและการเมือง กระแสโลกาภิวัตน์ และปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ

2. ปัจจัยในระดับองค์กร

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) ก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น เป้าหมายงานไม่ชัดเจน ภาระงาน (Workload) สภาพหรือเงื่อนไขของการทำงาน (Job Conditions) การไม่สามารถควบคุมในงานนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงในงาน และหรือเทคโนโลยีของงาน โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด และงานไม่มีความมั่นคง

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลาย ๆ องค์กรการไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน กลุ่มเครือ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ปัญหาด้านผู้นำ สถานการณ์ปัญหาขององค์กร และปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี

3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะบุคคล ปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างทางด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน และปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

โรบบินส์ (Robbins. 2007: 597) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคน และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็เกิดอาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียด มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) หรือที่มาของความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้น ๆ ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะวุ่นวายสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัย

1.2 ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาที่จำกัด เจ้าหน้าที่เข้มงวด เหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.1 ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความต้องการด้านบทบาท (Role demands) ที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่บทบาทขัดกัน (Role conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organization leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อรอนใจ ให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

1.2.6 วงจรชีวิตองค์การ (Organizational's life stage) ในแต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ หรือไม่

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานที่พนักงานทำโดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้นโดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้ก็อาจเพราะความต้องการทางด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียด แต่บางคนเครียดง่าย มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงาน ตลอดจนทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดจากงาน

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social support) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน และเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า ซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคคลเหล่านั้นจะสามารถช่วยเหลือเขาได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in locus of control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองเครียด หรือไม่เกิดการรับรู้ว่าเป็นปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์ และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเองมีขีดความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเองเวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

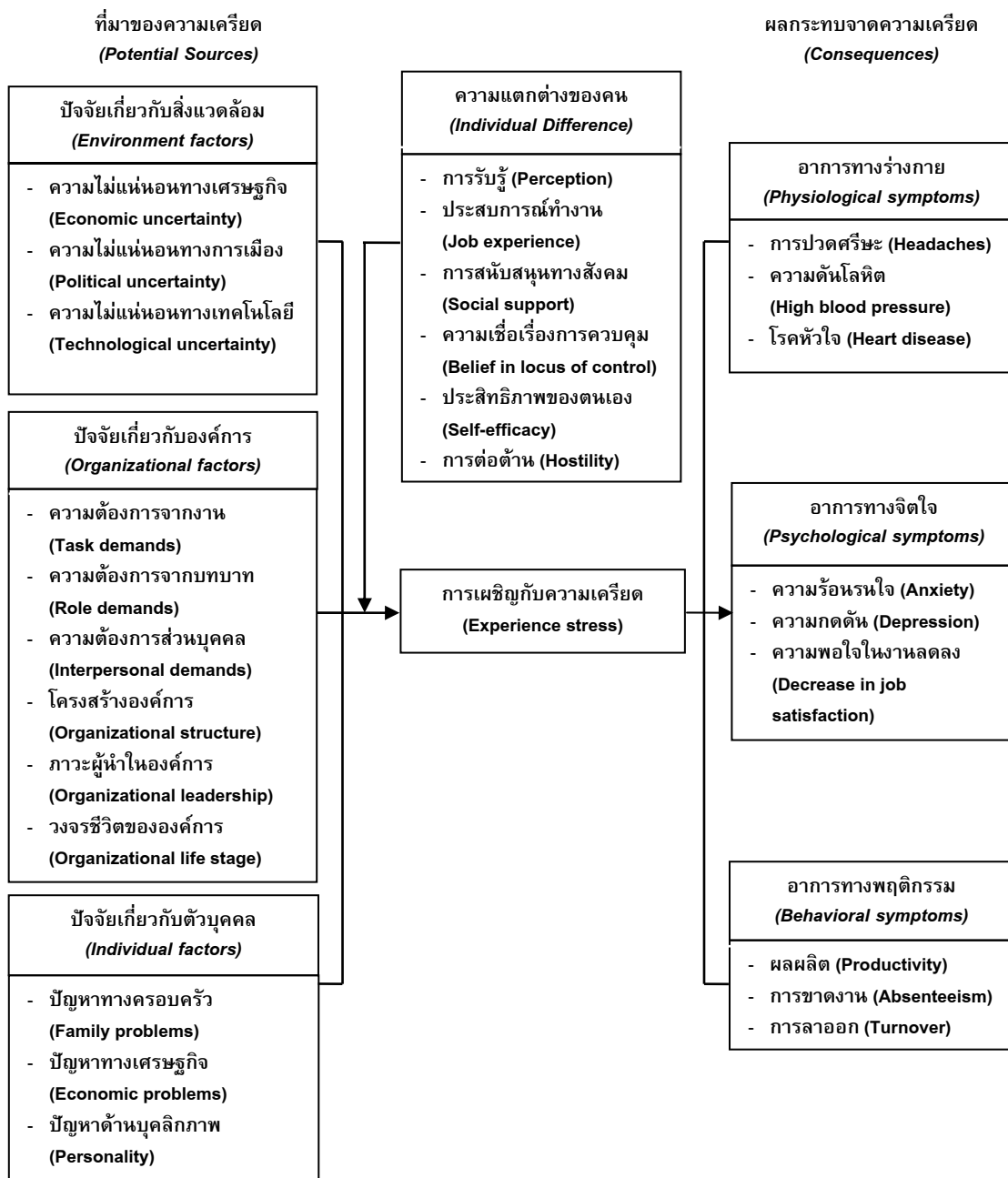
2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคนเป็นคนที่มีความระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย จะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่น ทำให้เพิ่มความเครียด และเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences symptoms) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชาไม่ยอมทำอะไร วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผิดวันประกันพรุ่ง

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงาน และอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ



ภาพประกอบ 10 แบบจำลองความเครียด (A model of stress)

ที่มา: Stephen P. Robbins. (2007). *Organizational Behavior: Concept Controversies, Application*. p. 597.

คูเปอร์ และคาร์ตไรท์ (Cooper; & Cartwright. 1997: 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยทั่วไป ได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึง ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย เกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัด บนท้องถนน นอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยี ระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง งานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วย เนื่องจากมีการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์การดำเนินไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

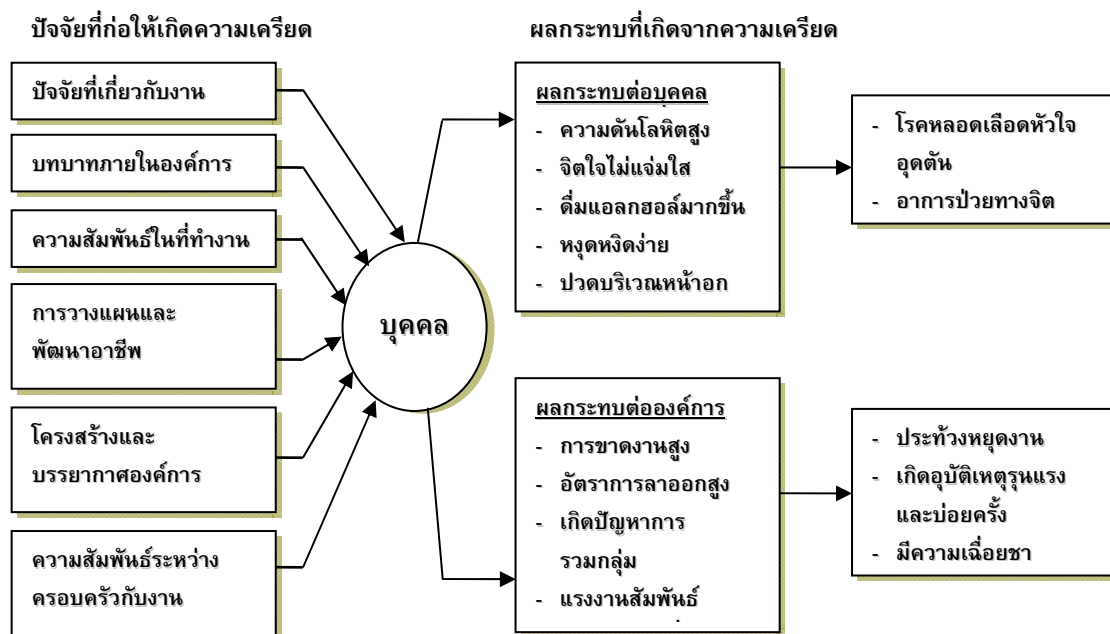
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดี หากหัวหน้างานที่เห็นความสำคัญของงานมากกว่า และไม่ใส่ใจ ไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บรรยากาศและความสำเร็จขององค์การ

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organizational structure and climate) หมายถึง องค์การไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์การด้วย จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน (Non-Work factors) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหา จึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน



ภาพประกอบ 11 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ที่มา: Cartwright, S; & Cooper, C.L. (1997). *Managing Workplace Stress*. p. 14.

3.6 ผลของความเครียด

เซตี และชูลเลอร์ (Sethi; & Schuler. 1984) ได้สรุปอาการของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด โดยแบ่งเป็น อาการที่แสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (ผลกระทบที่มีต่อตนเอง และผลกระทบต่อองค์กร)

1. อาการที่แสดงออกทางร่างกาย
 - ระยะสั้น : อัตราการเต้นของหัวใจและระบบการหายใจผิดปกติ ปวดศีรษะ
 - ระยะยาว : โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะ
2. การตอบสนองทางจิตใจ (ความรู้สึกและความคิด)
 - สู้หรือหนี
 - กลไกการป้องกัน (Defense mechanism)
 - การยอม ความเบื่อหน่าย
 - ความคิดเชิงลบ
 - หลงลืม ไม่ใส่ใจ
 - มีแนวโน้มในการตัดสินใจอย่างผิด ๆ
 - ไม่ไว้วางใจผู้อื่น

- ไม่สามารถจัดการกับตนเองได้
- สับสนในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง
- รู้สึกไม่พอใจ
- มีปัญหาในการตัดสินใจ ตัดสินใจไม่เด็ดขาด
- ผัดวันประกันพรุ่ง

3. การแสดงออกทางพฤติกรรม

- ผลกระทบต่อตนเอง เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ พฤติกรรมการสูบบุหรี่ พฤติกรรมการบริโภคแอลกอฮอล์

- ผลกระทบต่อองค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ ทั้งคุณภาพและปริมาณ ขาดการมีส่วนร่วมในงาน ขาดความรับผิดชอบ ขาดการคำนึงถึงองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ขาดงาน ลาออก มีแนวโน้มที่จะเกิดอุบัติเหตุ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 393-394) กล่าวว่า ผลของความเครียดมีหลายอย่าง ซึ่งอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้แต่ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Symptoms หรือ Emotional Exhaustion) เช่น เกิดความวิตกกังวล กังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืม หรืออาจทำให้หดหู ขาดกำลังใจ ขาดพลังในการทำงาน เหนื่อยล้า มองโลกแง่ลบ อารมณ์ไม่ดี หงุดหงิดง่าย และความพอใจในงานลดลง เบื่องาน เป็นต้น

2. ผลทางด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่น เวลาเครียดแล้ว เราจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีนหัว ตื้อตื้ออะไรไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันขึ้นสูง หัวใจสั่น และอาจเป็นโรคหัวใจตามมา

3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ที่เกิดขึ้นมีมากมายซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผลทางจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้คนมีการทำร้ายตนเอง เช่น กรีดแขน มีการติดยา (ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด เช่น ยาอี) ติดยาเสพติด ติดยา

- พฤติกรรมก้าวร้าว เช่น เสียงดัง ไม่เก็บอารมณ์ ขี้โมโห โวยวาย และมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

- มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานผิดพลาดเสียหายล่าช้า ผลผลิตต่ำลง
- มีการหยุดงาน ขาดงานสูง
- และในที่สุดก็จะหยุดงานถาวร คือต้องลาออกไป หรือถูกให้ออกไป

อาร์โนล และคนอื่น ๆ (Arnol; et al. 2005) กล่าวว่า ผลของความเครียดสามารถแสดงออกทางร่างกายและพฤติกรรม ดังนี้

ตาราง 3 ผลของความเครียดที่สามารถแสดงออกทางร่างกายและพฤติกรรม

อาการของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย	อาการของความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม	โรคที่เกิดจากความเครียด
<ul style="list-style-type: none"> - เบื่ออาหาร อาหารไม่ย่อย - อยากอาหาร - ท้องผูก หรือ ท้องร่วง - นอนไม่หลับ - เหนื่อยง่าย - หายใจไม่ออก - เหงื่อออกโดยไม่มีเหตุผล - กัดเล็บ - ปวดศีรษะ - ตะคริว หรือกล้ามเนื้อกระตุก - คลื่นไส้ อาเจียน - วิงเวียน หน้ามืด เป็นลม - ร้องไห้บ่อย ๆ - อ่อนแอ ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม 	<ul style="list-style-type: none"> - โกรธง่าย - รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถจัดการกับสิ่งต่างๆ ได้ - ขาดความรู้สึกรสนิยมในชีวิต - กลัวความล้มเหลว - รู้สึกเกลียดตัวเอง - ตัดสินใจยาก - สูญเสียความสนใจผู้อื่น - ไม่สามารถแสดงออกความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้ - ไม่มีอารมณ์ขัน - ไม่กล้าคิดถึงอนาคต - รู้สึกว่าไม่สามารถไว้วางใจใคร - ไม่มีสมาธิ ชอบอยู่คนเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - ความดันโลหิตสูง - เส้นเลือดตีบ หรือ โรคหัวใจ - ไมเกรน - โรคทางเดินหายใจ หรือ โรคภูมิแพ้ - โรคหืด - โรคกระเพาะ - ท้องผูก - ลำไส้ใหญ่อักเสบ - โรคเกี่ยวกับประจำเดือน - ท้องเฟ้อ อาหารไม่ย่อย - โรคเบาหวาน - โรคซึมเศร้า

ที่มา: Arnol; et al. (2005). *Work Psychology: Understanding Human Behavior in the Workplace*.

3.7 การลดความเครียดในการทำงาน

เอลคิน และรอส์ช (Elkin; & Rosch. 1990: 750) ได้สรุปวิธีการลดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. การกำหนดภาระหน้าที่อย่างเหมาะสม
2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. มีตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ไม่ตายตัว
4. กระตุ้นให้มีการจัดการหรือทำงานร่วมกัน
5. มีการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่พนักงาน
6. วิเคราะห์บทบาทในการทำงาน และกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
7. มีการสนับสนุนทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า
8. สนับสนุนให้ทำงานเป็นทีม
9. กำหนดนโยบายการจ้างงานที่มีความยุติธรรม
10. ได้รับรางวัลร่วมกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความเครียด โดยนำ โรบบินส์. (Robbins. 2007: 597) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์การที่ทำการศึกษา ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

2. อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว ฉะฉานไม่ยอมทำอะไร วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผิดวันประกันพรุ่ง

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งได้ศึกษาในการค้นคว้าวิจัยมีดังนี้

จิตติมา วัตตุม (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "เหตุแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ในกรุงเทพมหานคร" กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 496 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและได้รับกลับคืน 491 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.99 ผลการวิเคราะห์พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนมีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน 14 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบาย และการบริหารงานในโรงเรียน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านเงินเดือน(ค่าตอบแทน) ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เมื่อเปรียบเทียบเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศพบว่า ครูชายและหญิงมีเหตุจูงใจไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากเหตุจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพทางสังคม ส่วนครูที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า มีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากด้านความสำเร็จในงาน ความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน อนึ่งเมื่อเปรียบเทียบครูสอนระดับชั้นต่างกัน พบว่า มีเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 12 ด้าน นอกจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านเงินเดือน(ค่าตอบแทน)ที่ไม่แตกต่างกัน

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด" โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทจำนวน 243 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-27 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท พนักงานมีความต้องการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความต้องการผูกพัน หรือเพื่อน อยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความต้องการเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และสภาพที่ทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)" โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-41 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. เพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านตอบแทน
4. อายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านตอบแทน
5. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ณัฐินี น้อยเหลือ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "แรงจูงใจและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม" โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม อายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ผลการวิจัยพบว่า

- 1) พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 42.10 รับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของตนมีพฤติกรรมมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ภาพต่ำ
- 2) พนักงานมีการรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยรวมและรายด้าน (ด้านระบบงานด้านการเรียนรู้ และการสร้างแรงจูงใจ และด้านความผาสุกและความพึงพอใจ) อยู่ในระดับปานกลาง

3) พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและรายด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความเป็นมืออาชีพ และด้านการทำงานเป็นที่มอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการขาดงานอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านระบบงาน และการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การอิสระ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 45.40

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม" โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน ในโรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศองค์การ และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 81.60 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.2 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย "ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน" "ด้านการสนับสนุน" "ด้านความความอบอุ่น" และ "ด้านความเป็นอิสระ" โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พงศกร อินจับ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร" โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 3-6 ปี ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ และมีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน 30-60 นาที จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความเป็นผู้นำโดยรวมของหัวหน้างาน บรรยากาศองค์การโดยรวม พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

2. อายุการทำงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน ความเป็นอิสระ การสนับสนุน และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

3. โครงสร้างและเป้าหมายของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

4. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง

นุจรินทร์ เล็กแซ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)" โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท พนักงานปัจจุบันส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มวิชาการ อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ทักษะคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อายุ รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ขวัญในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

5. ทักษะคติในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง

6. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง

จุฬาลักษณ์ ฤภาพรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม" โดยทำการศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งหญิง และชาย จำนวน 390 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี

2. ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และด้านความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

4. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า

5. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

6. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. การรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นิพนธ์ สังขจันทร์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย" ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ตัวแปรที่มีความเครียดทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า และบุคลิกภาพ

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย ระดับการศึกษามัธยม

บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางการภาพในที่ทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางการภาพในที่ทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 55.90

อภิญญา วิเวโก (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร" ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ
2. ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน
3. ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

บาร์ดอน (Burdon. 2000) ได้ศึกษาเรื่อง "ความเครียดของพนักงานดูแลเด็กในการทำงานเป็นเวลานาน" ข้อมูลในการวิจัยได้รวบรวมจากแบบสอบถามจากพนักงานที่ทำงานดูแลเด็กใน เซาท์ ออสเตรเลีย (South Australia) และ ควีนแลนด์ (Queensland) จำนวน 109 คน ในแบบสอบถามประกอบด้วยแบบมีตัวเลือก (Likert Scale) และ คำถามปลายเปิด ให้ตอบได้ตามอิสระ ผลการทดลองออกมาว่าสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความเครียด ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ความรู้สึกไม่มีพลังงาน อาการหงุดหงิดและปวดหัว ความเครียดจะถูกเชื่อมโยงกับการทำงานที่แสบและเจื่อนไซในการจ้างงาน การทำงานหนัก แรงกดดันจากฝ่ายบริหาร และต้องรับมือกับเด็กและนิสัยของเด็ก และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในด้านอื่นได้แก่ การขาดแคลนความสามารถในด้านการทาน ค่าแรงน้อย และสภาพการทำงานไม่ดี ไม่ได้ได้รับการยอมรับจากพ่อแม่และสังคม ค่าแรงของการทำงานล่วงเวลาก็น้อยกว่าที่ควรจะได้ การจ่ายเงินไม่ตรงเวลา และไม่มีวันหยุดพักผ่อนอย่างเหมาะสมในระหว่างการทำงาน ทั้งหมดเป็นการเพิ่มความเครียด สิ่งที่จะสามารถลด

ความเครียดคือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน หรือเพื่อนร่วมงาน และ 2 ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี คือ ความเชื่อมั่น และความรู้สึกที่ทำงานด้วยความชอบ

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยได้ว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานในเรื่องของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยอ้างอิงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงได้ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ระพินทร์ โพธิ์ศรี 2549: 46) จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากร (ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5%)

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่กระทำการสุ่ม โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.5

Z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ 95% ดังนั้นค่า Z = 1.96

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ดังนั้นค่า e = 0.05

$$\begin{aligned} \text{โดยนำไปแทนค่าดังนี้} \quad n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามการแบ่งเขตการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร 6 กลุ่มเขต รวมทั้งหมด 50 เขต (สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. 2553, กุมภาพันธ์: ออนไลน์) ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 11 เขต ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตบางนา และเขตประเวศ
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และ เขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

เนื่องจากเขตการบริหารงานของกรุงเทพมหานครในกลุ่มเขตที่ 6 คือ กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ไม่มีสำนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยใด ๆ ตั้งอยู่ จึงทำการสุ่มจับฉลากจากกลุ่มเขตที่ 1 – 5 กลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 5 เขต ดังนี้ เขตห้วยขวาง เขตสาทร เขตหลักสี่ เขตบางกะปิ และเขตคลองสาน และสุ่มจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการรวมกลุ่มเขตที่ 1 – 5 อีกจำนวน 1 เขต คือ เขตบางรัก รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 เขต

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน และจากการเลือกสถานที่ในแต่ละเขตทั้งสิ้น 6 เขต ทำให้ได้เขตละ 67 คน จำนวน 4 เขต และจำนวนเขตละ 66 คน จำนวน 2 เขต รวมทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในแต่ละเขตจะมีกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละเขต} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตที่จับฉลากได้}} \\
 &= \frac{400}{6} \\
 &= 66.66 \approx 67
 \end{aligned}$$

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา

เขตต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
เขตห้วยขวาง	67
เขตสาทร	67
เขตหลักสี่	67
เขตบางกะปิ	67
เขตคลองสาน	66
เขตบางรัก	66
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลในแต่ละเขตตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ ที่จับฉลากได้ตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 จนครบจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการวิจัยถึงแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

(1) เพศชาย

(2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุมีการแบ่งเกณฑ์อายุเป็นช่วงห่างช่วงละ 8 ปี แสดงช่วงอายุต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

(1) 20 – 27 ปี

(2) 28 – 35 ปี

(3) 36 – 43 ปี

(4) 44 – 51 ปี

(5) 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

(1) พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่

(2) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส

(3) พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก

(4) พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานมีการแบ่งเกณฑ์ระยะเวลาการทำงานเป็นช่วงห่างช่วงละ 6 ปี แสดงช่วงระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

(1) ต่ำกว่า 5 ปี

(2) 5 – 10 ปี

(3) 11 – 16 ปี

(4) 17 – 22 ปี

(5) 23 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอัตราเงินเดือนมีการแบ่งเกณฑ์อัตราเงินเดือนเป็นช่วงห่างช่วงละ 10,000 บาท แสดงช่วงอัตราเงินเดือนต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

- (1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- (2) 10,001 – 20,000 บาท
- (3) 20,001 – 30,000 บาท
- (4) 30,001 – 40,000 บาท
- (5) 40,001 – 50,000 บาท
- (6) 50,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- (1) ฝ่ายรับประกันภัย
- (2) ฝ่ายสินไหมทดแทน
- (3) ฝ่ายการตลาด
- (4) ฝ่ายบัญชีและการเงิน
- (5) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- (6) ฝ่ายวิชาการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของเฮอ์เบิร์ต (Herzberg, 1959: 113-115) ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 15 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| (1) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 1-3) |
| (2) ด้านการยอมรับนับถือ | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 4-6) |
| (3) ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 7-9) |
| (4) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 10-12) |
| (5) ด้านสภาพในการทำงาน | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 13-15) |

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอัตราภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ยตั้งแต่</u>	<u>หมายถึง</u>
4.21 - 5.00	พนักงานบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins. 2007: 597) ประกอบด้วยความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 16 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|-----------------|-------------|------------|
| (1) ด้านร่างกาย | จำนวน 8 ข้อ | (ข้อ 1-8) |
| (2) ด้านจิตใจ | จำนวน 8 ข้อ | (ข้อ 9-16) |

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอัตราภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มีอาการเป็นประจำ	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
มีอาการบ่อยครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
มีอาการบ้าง	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
มีอาการบ้าง ไม่มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่มีอาการ	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับอาการความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ยตั้งแต่</u>	<u>หมายถึง</u>
4.21 - 5.00	พนักงานบริษัทฯ มีอาการความเครียดในการทำงานเป็นประจำ
3.41 - 4.20	พนักงานบริษัทฯ มีอาการความเครียดในการทำงานบ่อยครั้ง
2.61 - 3.40	พนักงานบริษัทฯ มีอาการความเครียดในการทำงานบ้าง
1.81 - 2.60	พนักงานบริษัทฯ มีอาการความเครียดในการทำงานบ้าง ไม่มาก
1.00 - 1.80	พนักงานบริษัทฯ ไม่มีอาการความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของพรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543: 30) ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 19 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|
| (1) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 1-6) |
| (2) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 7-12) |
| (3) ด้านการทำงานเป็นทีม | จำนวน 7 ข้อ | (ข้อ 13-19) |

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ยตั้งแต่</u>	<u>หมายถึง</u>
4.21 - 5.00	พนักงานบริษัท มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานบริษัท มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานบริษัท มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานบริษัท มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานบริษัท มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา
6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตาราง 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

แรงจูงใจในการทำงาน		
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8484
ด้านการยอมรับนับถือ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7584
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9428
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8811
ด้านสภาพในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8190
ความเครียดในการทำงาน		
ด้านร่างกาย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8758
ด้านจิตใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8459
พฤติกรรมการทำงาน		
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7796
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8027
ด้านการทำงานเป็นทีม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9349

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นแบบสอบถามร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตต่างๆ จำนวน 400 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ สารนิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน

1.2 หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน

1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท

ประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent Statistic) โดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 – สมมติฐานข้อที่ 7 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

2.3 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และสมมติฐานข้อที่ 9 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2.4 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันสำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173) ใช้สูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 135) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	k-1	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม	df _b
	n-k	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม	df _w
	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา	F- distribution
	MS _b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	
	MS _w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม	
	SS _b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม	
	SS _w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม	
	K	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง	
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	
	df _b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	
	df _w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม	

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS _b	k-1	MS _b	MS _b / MS _w
ภายในกลุ่ม	SS _w	n-k	MS _w	
ทั้งหมด	SS _i	n-1		

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า $MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown- forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ \bar{d}_D แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 131) โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนจุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนจุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)</u>	<u>ความหมาย</u>
0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.31 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0	ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง

3.4 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัว ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับอาการความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน มีดังนี้

ตาราง 7 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	26.00
หญิง	295	74.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
20 – 27 ปี	84	21.00
28 – 35 ปี	189	47.00
36 – 43 ปี	93	23.00
44 – 51 ปี	30	8.00
52 ปี ขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	10.00
ปริญญาตรี	326	82.00
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.00
รวม	400	100.00
4. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	226	57.00
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส	81	20.00
พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก	57	14.00
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	36	9.00
รวม	400	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	208	52.00
5 – 10 ปี	101	25.00
11 – 16 ปี	57	14.00
17 – 22 ปี	20	5.00
23 ปี ขึ้นไป	14	4.00
รวม	400	100.00
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	20	5.00
10,001 – 20,000 บาท	211	53.00
20,001 – 30,000 บาท	123	30.00
30,001 – 40,000 บาท	34	9.00
40,001 – 50,000 บาท	8	2.00
50,001 บาท ขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00
7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
ฝ่ายรับประกันภัย	122	31.00
ฝ่ายสินไหมทดแทน	62	15.00
ฝ่ายการตลาด	68	17.00
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	48	12.00
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	37	9.00
ฝ่ายวิชาการ	63	16.00
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาจากตาราง 7 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า

1. เพศ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 และเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

2. อายุ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 28 – 35 ปี มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 36 – 43 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 20 – 27 ปี มี

จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และเป็นผู้มีอายุ 44 – 51 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอายุ 52 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

4. ระดับตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นผู้มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ถัดมาเป็นผู้มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นผู้มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาการทำงาน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ถัดมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 16 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 17 – 22 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 23 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

6. อัตราเงินเดือน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ถัดมาเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และเป็นผู้มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการตลาด มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ถัดมาผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิชาการ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และผู้ที่ปฏิบัติงานในเป็นฝ่ายสินไหมทดแทน มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอและมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมปรับปรุงกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตาราง 8 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่จำแนกตามอายุ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 27 ปี	84	21.00
28 – 35 ปี	189	47.00
36 – 43 ปี	93	23.00
44 ปีขึ้นไป	34	9.00
รวม	400	100.00
2. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	208	52.00
5 – 10 ปี	101	25.00
11 – 16 ปี	57	14.00
17 ปีขึ้นไป	34	9.00
รวม	400	100.00
3. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	231	58.00
20,001 – 30,000 บาท	123	30.00
30,001 บาทขึ้นไป	46	12.00
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาจากตาราง 8 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ในการแบ่งชั้นความถี่ใหม่ จำนวน 400 คน ดังนี้

1. อายุ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 28 – 35 ปี มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 36 – 43 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 20 – 27 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และเป็นผู้มีอายุ 44 ปีขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

2. ระยะเวลาการทำงาน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ถัดมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 16 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 17 ขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

3. อัตราเงินเดือน พนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ถัดมาเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสภาพในการทำงาน มีดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล			
1. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	3.83	.727	มาก
2. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่าน	3.78	.633	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง	3.81	.842	มาก
รวม	3.81	.602	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ			
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.47	.828	มาก
5. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านในหน่วยงาน	3.72	.630	มาก
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านได้เสนอ	3.41	.754	มาก
รวม	3.54	.586	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
7. ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิความรู้ของท่าน	3.07	.870	ปานกลาง
8. ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบงาน	3.02	.833	ปานกลาง
9. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน	3.12	.808	ปานกลาง
รวม	3.07	.747	ปานกลาง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า			
10. งานที่ท่านปฏิบัติในหน่วยงาน มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.00	.848	ปานกลาง
11. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.41	.703	มาก
12. ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของท่าน	3.11	.847	ปานกลาง
รวม	3.07	.747	ปานกลาง
ด้านสภาพในการทำงาน			
13. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.32	.871	ปานกลาง
14. สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน	3.24	.890	ปานกลาง
15. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม	3.72	.675	มาก
รวม	3.43	.678	มาก

ผลการศึกษาจากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.54 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เท่ากัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตรและมีความเป็นกันเอง และเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ได้แก่ มีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่เสนอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.41 ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมา ได้แก่ ได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิความรู้ และได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.02 ตามลำดับ

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนข้อมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงาน และงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ 3.00 ตามลำดับ

ด้านสภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนข้อสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับอาการความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอาการความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ อาการทางด้านร่างกาย และอาการทางด้านจิตใจ มีดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับอาการความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับอาการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อาการทางด้านร่างกาย เมื่ออยู่ในที่ทำงาน หรือเมื่อนึกถึงการทำงาน			
1. หัวใจเต้นเร็วผิดปกติ	2.09	1.064	เครียดบ้าง ไม่มาก
2. รู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้ว กำหมัดหรือกัดกราม)	2.26	1.182	เครียดบ้าง ไม่มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ระดับอาการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม	2.63	0.990	เครียดบ้าง
4. ปวดศรีษะ	2.74	1.080	เครียดบ้าง
5. เบื่ออาหาร	2.13	1.034	เครียดบ้าง ไม่มาก
6. ท้องไส้ปั่นป่วน	2.08	1.026	เครียดบ้าง ไม่มาก
7. ทานมากขึ้น	2.44	1.135	เครียดบ้าง ไม่มาก
8. นอนไม่หลับ	2.40	1.174	เครียดบ้าง ไม่มาก
รวม	2.35	0.738	เครียดบ้าง ไม่มาก
อาการทางด้านจิตใจ เมื่ออยู่ในที่ทำงาน หรือเมื่อนึกถึงการทำงาน			
9. กังวลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่จะต้องทำมากเกินไป	2.91	1.073	เครียดบ้าง
10. รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า)	2.69	1.062	เครียดบ้าง
11. มีอารมณ์โกรธง่าย	2.58	1.066	เครียดบ้าง ไม่มาก
12. รู้สึกหงุดหงิดง่าย	2.69	1.058	เครียดบ้าง
13. ชอบเก็บเรื่องต่าง ๆ มาคิดซ้ำซาก	2.59	1.102	เครียดบ้าง ไม่มาก
14. ขาดสมาธิ และทำงานผิดพลาด	2.37	0.977	เครียดบ้าง ไม่มาก
15. เบื่องาน	2.91	1.151	เครียดบ้าง
16. เบื่อที่จะต้องพูดกับเพื่อนร่วมงาน	2.32	1.035	เครียดบ้าง ไม่มาก
รวม	2.63	0.830	เครียดบ้าง

ผลการศึกษาจากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ส่วนความเครียดในการทำงานด้านร่างกายอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง ไม่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการเครียดบ้าง ได้แก่ ปวดศรีษะ และไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และ 2.63 ตามลำดับ รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการเครียดบ้าง ไม่มาก ได้แก่ ทานมากขึ้น นอนไม่หลับ รู้สึกว่ากล้ำเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้ว กำหมัดหรือกัดกราม) เบื่ออาหาร หัวใจเต้นเร็วผิดปกติ และท้องไส้ปั่นป่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44, 2.40, 2.26, 2.13, 2.09 และ 2.08 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการเครียดบ้าง ได้แก่ อาการเบื่องาน และข้อกังวลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่จะต้องทำมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เท่ากัน อาการรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า) และรู้สึกหงุดหงิดง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เท่ากัน รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการเครียดบ้าง ไม่มาก ได้แก่ อาการ

ชอบเก็บเรื่องต่าง ๆ มาคิดซ้ำซาก มีอารมณ์โกรธง่าย ขาดสมาธิและทำงานผิดพลาด และเมื่อที่จะต้องพูดกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59, 2.58, 2.37 และ 2.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการทำงาน
การทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็น
ทีม มีดังนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ			
1. ท่านบันทึกเวลาการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง	4.28	.698	มากที่สุด
2. ท่านมาทำงานตรงเวลา	4.13	.748	มาก
3. ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ	3.96	.608	มาก
4. ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างไม่บกพร่อง	3.71	.646	มาก
5. ท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน	3.86	.805	มาก
6. ท่านปฏิบัติตามระเบียบวินัย ข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานกำหนด	3.96	.728	มาก
รวม	3.98	.475	มาก
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ			
7. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานได้	3.74	.565	มาก
8. ท่านวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล	3.64	.576	มาก
9. ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง	3.75	.652	มาก
10. ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเวลา	3.65	.615	มาก
11. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง	3.53	.612	มาก
12. ท่านพิจารณาแก้ไขปัญหาในงานด้วยความละเอียดรอบคอบ	3.64	.656	มาก
รวม	3.66	.478	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการทำงานเป็นทีม			
13. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันโดยไม่มีปัญหา	3.93	.765	มาก
14. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.95	.753	มาก
15. ท่านร่วมปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี	3.87	.725	มาก
16. ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน	4.04	.648	มาก
17. ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น	3.99	.695	มาก
18. ท่านไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.15	.716	มาก
19. ท่านชอบทำงานเป็นทีม	3.89	.834	มาก
รวม	3.98	.591	มาก

ผลการศึกษาจากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เท่ากัน ส่วนด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บันทึกเวลาการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มาทำงานตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนข้อปฏิบัติตามระเบียบวินัย ข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานกำหนด และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เท่ากัน ถัดมา ได้แก่ แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างไม่บกพร่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้ และข้อตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.65 ตามลำดับ ถัดมา ได้แก่ วิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆ ที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล และพิจารณาแก้ไขปัญห在工作上ด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะทำงาน สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ถัดมา ได้แก่ สามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีปัญหา และชอบทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.95, 3.93 และ 3.89 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ร่วมปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี 3.87

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน

5.1 ลักษณะส่วนบุคคล

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sampling t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) Probability (p) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และก่อนทดสอบจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้สถิติ Levene's test หากพบว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่า $>$ หรือ $=$ 0.05) จะใช้ค่า Equal variances assumed หากแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่า $<$ 0.05) จะใช้ค่า Equal variances not assumed สมมติฐาน มีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ส่วนการทดสอบลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน จะทดสอบโดยใช้สถิติ One Way Analysis of Variance: One-way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) F-Probability มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ก่อนการทดสอบจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test หากพบว่าค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่า $>$ หรือ $=$ 0.05) จะใช้ค่า F ของสถิติ ANOVA หากแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่า $<$ 0.05) จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน และในขั้นต่อไปหากทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติข้างต้นแล้ว พบว่าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) (ค่า Sig. มีค่า $<$ 0.05) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะ

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหากทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F ของสถิติ ANOVA จะเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงซ้อนโดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แต่ถ้าทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe จะทดสอบโดยวิธีการแบบ Dunnett's T3 สมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

5.1.1 สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

$H1.1_0$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับไม่แตกต่างกัน

$H1.1_1$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน

$H1.2_0$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

$H1.2_1$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน

$H1.3_0$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

$H1.3_1$: เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	Levene's test		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	5.975	.015	ชาย	105	4.09	.397	.005*
			หญิง	295	3.95	.495	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.022	.883	ชาย	105	3.73	.495	.081
			หญิง	295	3.63	.470	

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	Levene's test		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Sig.
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.811	.052	ชาย	105	3.97	.508	.850
			หญิง	295	3.98	.619	
รวม			ชาย	105	3.93	.371	.123
			หญิง	295	3.86	.400	

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 12 พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ มีค่า Sig. = 0.123 > 0.05 แสดงว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ด้านเดียว คือ ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.005 < 0.05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.081 และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. = 0.850 > 0.05 แสดงว่า เพศชายและเพศหญิงมี พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงาน เป็นทีม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.2 สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H2.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H2.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

H2.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H2.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

H2.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H2.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.002*		.000*
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.323	.001*	
ด้านการทำงานเป็นทีม	.497	.075	

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 13 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05 และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.001 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.075 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มอายุมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน หมายความว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 และ LSD

วิธีการทดสอบ	พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	อายุ	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 ปีขึ้นไป
Dunnett's T3	ด้านการ	3.93	20 – 27 ปี	-	.01 (1.000)	-.16 (0.064)	-.31 (0.018*)
	ปฏิบัติตาม	3.91	28 – 35 ปี		-	-.17 (0.022*)	-.32 (0.010*)
	ระเบียบ	4.08	36 – 43 ปี			-	-.15 (0.574)
	ข้อบังคับ	4.24	44 ปีขึ้นไป				-

ตาราง 14 (ต่อ)

วิธีการทดสอบ	พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	อายุ	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 ปีขึ้นไป
LSD	ด้านการ	3.63	20 – 27 ปี	-	.06 (0.299)	-.14 (0.042*)	-.17 (0.071)
	แก้ปัญหาและ	3.58	28 – 35 ปี		-	-.21 (0.001*)	-.24 (0.007*)
	การตัดสินใจ	3.78	36 – 43 ปี			-	-.03 (0.760)
		3.81	44 ปีขึ้นไป				-

* P < 0.05

จากตาราง 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Dunnett's T3 พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 3 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 20-27 ปี และกลุ่มอายุ 28-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.31 และ -0.32 ตามลำดับ พนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.17 ส่วนการทดสอบด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 3 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 20-27 ปี และพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.14 และ -0.21 ตามลำดับ พนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.24 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H3.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H3.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

H3.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของทุกกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H3.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

H3.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของทุกกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H3.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.066	.020*	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.044*		.871
ด้านการทำงานเป็นทีม	.726	.199	

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 15 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอยู่เพียงด้านเดียว คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.020 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.871 > 0.05 และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.199 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปรกติ	ปรกติ	สูงกว่าปรกติ
ต่ำกว่าปรกติ	4.15	-	.17 (0.031*)	.30 (0.006*)
ปรกติ	3.98		-	.13 (0.120)
สูงกว่าปรกติ	3.84			-

* P < 0.05

จากตาราง 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 2 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.17 และ 0.30 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4 สมมติฐานที่ 4 ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H4.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H4.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

H4.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H4.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

H4.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H4.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.324	.000**	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.008*		.000*
ด้านการทำงานเป็นทีม	.000*		.151

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 17 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05

และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับตำแหน่งงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. = 0.151 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 และ LSD

วิธีการทดสอบ	พฤติกรรมการทำงาน	ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก	ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ
LSD	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	3.98	-	.11 (0.078)	-.23 (0.001*)	.11 (0.178)
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	3.88		-	-.33 (0.000*)	.01 (0.947)
		หัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก	4.21			-	.34 (0.001*)
		ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	3.87				-
Dunnett's T3	ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	3.57	-	-.19 (0.004*)	-.25 (0.012*)	-.12 (0.410)
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	3.77		-	-.06 (0.981)	.07 (0.924)
		หัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก	3.82			-	.13 (0.675)
		ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	3.69				-

* P < 0.05

จากตาราง 18 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 3 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.23, -0.33 และ 0.34 ตามลำดับ ส่วนการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 2 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.19 และ -0.25 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5 สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H5.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H5.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

H5.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H5.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของอย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

H5.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H5.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกระยะเวลาการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.064	.000*	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.072	.093	
ด้านการทำงานเป็นทีม	.028**		.000*

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 19 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน มีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05 และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.093 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD และ Dunnett's T3

วิธีการทดสอบ	พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	ระยะเวลาการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 16 ปี	17 ปีขึ้นไป
LSD	ด้านการปฏิบัติ	3.95	ต่ำกว่า 5 ปี	-	.05 (0.422)	-.11 (0.117)	-.35 (0.000*)
	ตามระเบียบ	3.90	5 – 10 ปี		-	-.15 (0.046*)	-.40 (0.000*)
	ข้อบังคับ	4.06	11 – 16 ปี			-	-.25 (0.015*)
		4.30	17 ปีขึ้นไป				-
Dunnett's T3	ด้านการทำงาน	3.95	ต่ำกว่า 5 ปี	-	-.23 (0.013*)	-.06 (0.982)	.21 (0.106)
	เป็นทีม	3.90	5 – 10 ปี		-	.17 (0.365)	.44 (0.000*)
		4.06	11 – 16 ปี			-	.27 (0.075)
		4.30	17 ปีขึ้นไป				-

* P < 0.05

จากตาราง 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 4 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 17 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และ 11 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.35, -0.40 และ -0.25 ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 16 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.15 ส่วนการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 2 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่ม 17 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.23 และ 0.44 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.6 สมมติฐานที่ 6 อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H6.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มอัตราเงินเดือนไม่แตกต่างกัน

H6.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 กลุ่มอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน

H6.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของทุกกลุ่มอัตราเงินเดือนไม่แตกต่างกัน

H6.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของอย่างน้อย 2 อัตราเงินเดือนอายุแตกต่างกัน

H6.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของทุกกลุ่มอัตราเงินเดือนไม่แตกต่างกัน

H6.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.064	.478	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.108	.008*	
ด้านการทำงานเป็นทีม	.160	.559	

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 21 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน มีความแตกต่างกันอยู่เพียงด้านเดียว คือ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.008 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มอัตราเงินเดือนมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ส่วนด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.478 > 0.05 และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. = 0.559 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มอัตราเงินเดือนมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน หมายความว่า อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเป็นรายคู่จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD

อัตราเงินเดือน	\bar{X}	< หรือ = 20,000 บาท	2 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
< หรือ = 20,000 บาท	3.62	-	-0.05 (0.333)	-0.24 (0.002*)
2 – 30,000 บาท	3.67		-	-0.19 (0.022*)
30,001 บาท ขึ้นไป	3.86			-

* P < 0.05

จากตาราง 22 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 2 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานที่มีเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน < หรือ = 20,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.24 และ -0.19 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.7 สมมติฐานที่ 7 ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

H7.1₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของทุกกลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H7.1₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของอย่างน้อย 2 ฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H7.2₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของทุกกลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H7.2₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของอย่างน้อย 2 กลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H7.3₀ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของทุกกลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H7.3₁ : ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของอย่างน้อย 2 กลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	ANOVA (F-test)	Brown-Forsythe
	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	.055	.002*	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	.252	.068	
ด้านการทำงานเป็นทีม	.006		.000*

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 23 พบว่า พฤติกรรมการทำงานจำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่า Sig. = 0.002 < 0.05 และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. = 0.000 < 0.05 แสดงว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า Sig. = 0.068 > 0.05 แสดงว่า ทุกกลุ่มฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และฝ่ายที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นรายคู่จำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD และ Dunnett's T3

วิธีการทดสอบ	พฤติกรรมการทำงาน	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	\bar{X}	รับประกันภัย	สินไหมทดแทน	การตลาด	บัญชี/การเงิน	ทรัพยากรมนุษย์	วิชาการ
LSD	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	รับประกันภัย	4.00	-	.10 (0.167)	.16 (0.022*)	-.02 (0.848)	.00 (0.988)	-.17 (0.021*)
		สินไหมทดแทน	3.90		-	.06 (0.450)	-.12 (0.197)	-.10 (0.293)	-.27 (0.001*)
		การตลาด	3.84			-	-.18 (0.044*)	-.16 (0.086)	-.33 (0.000*)
		บัญชี/การเงิน	4.01				-	.01 (0.892)	-.15 (0.088)
		ทรัพยากรมนุษย์	4.00					-	-.17 (0.086)
		วิชาการ	4.17					-	-
Dunnett's T3	การทำงานเป็นทีม	รับประกันภัย	3.98	-	.20 (0.285)	-.26 (0.098)	.21 (0.367)	.02 (1.000)	-.09 (0.994)
		สินไหมทดแทน	3.78		-	-.46 (0.000*)	.01 (1.000)	-.18 (0.789)	-.29 (0.066)
		การตลาด	4.23			-	.47 (0.001*)	.28 (0.211)	.17 (0.861)
		บัญชี/การเงิน	3.76				-	-.19 (0.792)	-.31 (0.096)
		ทรัพยากรมนุษย์	3.95					-	-.11 (0.994)
		วิชาการ	4.07					-	-

* P < 0.05

จากตาราง 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 5 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานฝ่ายวิชาการ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทนและฝ่ายการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.17, -0.27 และ -0.33 ตามลำดับ พนักงานฝ่ายรับประกันภัยและฝ่ายบัญชี/การเงิน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.16 และ -0.18 ตามลำดับ ส่วนการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่ 2 คู่ (ค่า Sig. < 0.05) คือ พนักงานฝ่ายการตลาดมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายสินไหมทดแทน และฝ่ายบัญชี/การเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.46 และ 0.47 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 แรงจูงใจในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน

5.2.1 การทดสอบด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน คือ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ กับพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และหากทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันจะพิจารณาค่า r เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหรือทิศทางตรงกันข้าม หรือมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด สมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 8 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

H8.1₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H8.1₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H8.2₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H8.2₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H8.11₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.11₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.12₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.12₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.13₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.13₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.14₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.14₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.15₀ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H8.15₁ : แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

5.2.2 การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหफุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน คือ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ กับพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือหफุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 สมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

H9.1₀ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H9.1₁ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H9.2₀ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H9.2₁ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

H9.3₀ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

H9.3₁ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

H9.4₀ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

H9.4₁ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

H9.5₀ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H9.5₁ : ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H9.6₀ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

H9.6₁ : ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

ตาราง 25 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ โดยวิธี Pearson's correlation

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจในการทำงาน			
1. ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล	0.140	0.005*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.070	0.163	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.082	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 25 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	0.082	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. ด้านสภาพในการทำงาน	0.175	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
รวม	0.157	0.002*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ความเครียดในการทำงาน			
1. ด้านร่างกาย	-0.157	0.002*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ
2. ด้านจิตใจ	-0.194	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ
รวม	-0.191	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 25 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม และความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายและด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับลดลงในระดับต่ำ

ตาราง 26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยวิธี Pearson's correlation

แรงจูงใจในการทำงาน และ ความเครียดในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.236	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านการยอมรับนับถือ	0.347	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.108	0.031*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	0.108	0.031*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านสภาพในการทำงาน	0.176	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
รวม	0.268	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านร่างกาย	-0.030	0.556	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านจิตใจ	-0.119	0.017*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ
รวม	-0.083	0.097	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 26 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม และความเครียดในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันใน

ระดับต่ำ และด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับ พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจลดลงในระดับต่ำ

ตาราง 27 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม โดยวิธี Pearson's correlation

แรงจูงใจในการทำงาน และ ความเครียดในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	0.563	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	0.450	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.111	0.026*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	0.111	0.026*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านสภาพในการทำงาน	0.266	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
รวม	0.433	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน และ ความเครียดในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านร่างกาย	-0.187	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ
ด้านจิตใจ	-0.229	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ
รวม	-0.227	0.000*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

* P < 0.05

ผลการศึกษาจากตาราง 27 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม และความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า เพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมี ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายและด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมลดลงในระดับต่ำ

ตาราง 28 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม โดยวิธี Multiple regression analysis

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	3.194	.255		12.509	.000
แรงจูงใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (β_1)	.178	.062	.140	2.830	.004
แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ (β_2)	.086	.061	.069	1.398	.162
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_3)	.129	.078	.082	1.650	.099
แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_4)	.129	.078	.082	1.650	.099
แรงจูงใจด้านสภาพในการทำงาน (β_5)	.249	.070	.174	3.538	.000
ความเครียดด้านร่างกาย (β_6)	-.243	.076	-.156	-3.171	.001
ความเครียดด้านจิตใจ (β_7)	-.338	.085	-.193	-3.941	.000
Adjusted R Square (R^2)	.171		F		3.653
Std. Error of the Estimate	.433		Sig.		.000

ผลการศึกษาจากตาราง 28 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความเครียดด้านจิตใจ แรงจูงใจด้านสภาพในการทำงาน ความเครียดด้านร่างกาย และแรงจูงใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และจากค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.171 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมได้ร้อยละ 17.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมลดลง 0.338 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 1

หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.249 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมลดลง 0.243 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.178 หน่วย

ตาราง 29 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม โดยวิธี Multiple regression analysis

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	2.071	.250		8.290	.000
แรงจูงใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (β_1)	.297	.061	.236	7.374	.000
แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ (β_2)	.424	.057	.346	7.374	.000
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_3)	.168	.077	.107	2.161	.031
แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_4)	.168	.077	.107	2.161	.031
แรงจูงใจด้านสภาพในการทำงาน (β_5)	.250	.070	.176	3.575	.000
ความเครียดด้านร่างกาย (β_6)	-.045	.077	-.029	-.590	.555
ความเครียดด้านจิตใจ (β_7)	-.206	.086	-.118	-2.387	.017
Adjusted R Square (R^2)	.215		F		4.526
Std. Error of the Estimate	.423		Sig.		.000

ผลการศึกษาจากตาราง 29 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่

ตาราง 30 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม โดยวิธี Multiple regression analysis

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	1.611	.259		6.210	.000
แรงจูงใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (β_1)	.573	.042	.562	13.580	.000
แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ (β_2)	.445	.044	.449	10.047	.000
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β_3)	.140	.062	.111	2.238	.025
แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า (β_4)	.140	.062	.111	2.238	.025
แรงจูงใจด้านสภาพในการทำงาน (β_5)	.305	.055	.266	5.508	.000
ความเครียดด้านร่างกาย (β_6)	-.233	.061	-.186	-3.795	.000
ความเครียดด้านจิตใจ (β_7)	-.322	.068	-.229	-4.699	.000
Adjusted R Square (R^2)	.447		F		11.398
Std. Error of the Estimate	.449		Sig.		.000

ผลการศึกษาจากตาราง 30 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ความเครียดด้านจิตใจ แรงจูงใจด้านสภาพในการทำงาน ความเครียดด้านร่างกาย แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า และจากค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.447 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 7 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมได้ร้อยละ 44.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล แสดงว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.573 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.445 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมลดลง 0.322 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.305 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมลดลง 0.233 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย

ตาราง 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	พฤติกรรมการทำงาน		
		ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับ	ด้านการ แก้ปัญหาและ การตัดสินใจ	ด้านการ ทำงาน เป็นทีม
ลักษณะส่วนบุคคล				
1. เพศ	t-test	✓	✗	✗
2. อายุ	F-test	✓	✓	✗
3. ระดับการศึกษา	F-test	✓	✗	✗
4. ระดับตำแหน่งงาน	F-test	✓	✓	✗
5. ระยะเวลาการทำงาน	F-test	✓	✗	✓
6. อัตราเงินเดือน	F-test	✗	✓	✗
7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	F-test	✓	✗	✓
แรงจูงใจในการทำงาน				
1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	Pearson Correlation	✓	✓	✓
	Multiple Regression	✓	✓	✓
2. ด้านการยอมรับนับถือ	Pearson Correlation	✗	✓	✓
	Multiple Regression	✗	✓	✓
3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pearson Correlation	✗	✓	✓
	Multiple Regression	✗	✓	✓
4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	Pearson Correlation	✗	✓	✓
	Multiple Regression	✗	✓	✓
5. ด้านสภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	✓	✓	✓
	Multiple Regression	✓	✓	✓
ความเครียดในการทำงาน				
1. ด้านร่างกาย	Pearson Correlation	✓	✗	✓
	Multiple Regression	✓	✗	✓
2. ด้านจิตใจ	Pearson Correlation	✓	✓	✓
	Multiple Regression	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง "แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร" โดยจำแนกออกเป็น ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน และเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 และ 26.00 ตามลำดับ

อายุ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 28 – 35 ปี จำนวน 189 คน รองลงมาอายุ 36 – 43 ปี จำนวน 93 คน ถัดมาอายุ 20 – 27 ปี จำนวน 84 คน และอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 47.00, 23.00, 21.00 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 326 คน รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00, 8.00 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ จำนวน 226 คน รองลงมาระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 81 คน ถัดมาระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก จำนวน 57 คน และระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00, 20.00, 14.00 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 208 คน รองลงมา 5 – 10 ปี จำนวน 101 คน ถัดมา 11 – 16 ปี จำนวน 57 คน และ 17 ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00, 25.00, 14.00 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 231 คน รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 123 คน ถัดมาเป็น 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00, 30.00 และ 12.00 ตามลำดับ

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัย จำนวน 122 คน รองลงมาฝ่ายการตลาด จำนวน 68 คน ถัดมาฝ่ายวิชาการ จำนวน 63

คน ฝ่ายสินไหมทดแทน จำนวน 62 คน ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 48 คน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00, 17.00, 16.00, 15.00, 12.00 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

2. ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.54 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนด้านที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เท่ากัน ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ สรุปได้ว่า

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตรและมีความเป็นกันเอง และ ข้อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อเพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ได้แก่ ข้อมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และข้อผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่เสนอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.41 ตามลำดับ

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมา ได้แก่ ได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิความรู้ และได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 3.02 ตามลำดับ

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนข้อที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงาน และงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ 3.00 ตามลำดับ

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพในการทำงาน อยู่ในระดับระดับมาก ได้แก่ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนข้อที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

สามารถเื้ออำนวยการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.24 ตามลำดับ

3. ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง และความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับอาการเครียดบ้างไม่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และ 2.35 ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ สรุปได้ว่า

พนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย อยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง โดยอาการที่พบมากที่สุด ได้แก่ อาการปวดศีรษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมา ได้แก่ ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 สำหรับความเครียดในระดับอาการเครียดบ้าง ไม่มาก ได้แก่ อาการทานมากขึ้น นอนไม่หลับ รู้สึกว่ากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้ว กำหมัดหรือกัดกราม) เบื่ออาหาร หัวใจเต้นเร็วผิดปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44, 2.40, 2.26, 2.13, และ 2.09 ตามลำดับ ส่วนอาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ท้องไส้ปั่นป่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

พนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ อยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง โดยอาการที่พบมากที่สุด ได้แก่ อาการเบื่องาน และข้อกังวลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่จะต้องทำมากเกินไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ อาการรู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า) และรู้สึกหงุดหงิดง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เท่ากัน สำหรับความเครียดในระดับอาการเครียดบ้าง ไม่มาก ได้แก่ อาการชอบเก็บเรื่องต่าง ๆ มาคิดซ้ำซาก มีอารมณ์โกรธง่าย ขาดสมาธิ และทำงานผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59, 2.58 และ 2.37 ตามลำดับ ส่วนอาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ เบื่อที่จะต้องพูดกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

4. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ สรุปได้ว่า

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บันทึกเวลาการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สำหรับข้ออื่นมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมาทำงานตรงเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และข้อ ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัย ข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานกำหนด และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และข้อ แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างไม่บกพร่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ถัดมา ได้แก่ สามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ข้อสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีปัญหา ชอบทำงานเป็นทีม และร่วมปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.95, 3.93, 3.89 และ 3.87 ตามลำดับ

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ถัดมา ได้แก่ ตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆ ที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล และพิจารณาแก้ไขปัญหาในงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เท่ากัน และเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะทำงานสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

5. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.2 และ 1.3 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 2.1 และ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 3.2 และ 3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 4.1 และ 4.2 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 4.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 5.1 และ 5.3 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 5.2 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 6.1 และ 6.3 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 6.2 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 7.1 และ 7.3 พนักงานที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 7.2 พนักงานที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 8.1 และ 8.5 แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 8.2, 8.3 และ 8.4 แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 8.6, 8.7, 8.8, 8.9 และ 8.10 แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 8.11, 8.12, 8.13, 8.14 และ 8.15 แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 9.1 และ 9.2 ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 9.3 ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 9.4 ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 9.5 และ 9.6 ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับสูงกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ที่พบว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งลักษณะของงานและจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเซาร์ปัญญาพอ ๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกัน และทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย เนื่องจากเพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth, Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ที่กล่าวว่าอาจเป็นผลจากธรรมชาติทางด้านร่างกายของเพศชายที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ร็อบบิ้นส์ และจ๊อด (Robbins; & Judge. 2007: 43-45) ที่กล่าวว่า ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว จะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ในเรื่องของเพศกับการทำงาน (Gender and job performance) ซึ่งพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน มีความต้องการปัจจัยต่าง ๆ เท่าเทียมกัน ทั้งพนักงานเพศหญิงหรือเพศชายมีโอกาสดำเนินงานและแสดงความสามารถของตนเองต่องานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ มีความเสมอภาค เหมือนกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ประกอบกับในสังคมปัจจุบันยอมรับในความสามารถของเพศ

หญิงและเพศชายว่าการจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้หรือไม่ นั่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศที่แตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความสามารถของแต่ละคนที่จะทำงานให้สำเร็จ

2. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 20-27 ปี และกลุ่มอายุ 28-35 ปี และพนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานกลุ่มอายุ 36-43 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 20-27 ปี และพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี และพนักงานอายุ 44 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ในระดับสูงกว่าพนักงานกลุ่มอายุ 28-35 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟธ ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ที่พบว่า เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลที่มีอายุเพิ่มขึ้นถือว่ามีประสพการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงและพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพื่อขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสพการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะการทำงานในบริษัทประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และประสานงานกันเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว และทันกับสถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และเพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทในตลาดทำให้การทำงานต้องรักษามาตรฐานการบริการให้ได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พอร์เตอร์ และบิกเลย์ (Porter; & Bigley. 2004) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ บรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาบรรทัดฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

3. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ที่พบว่า การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะจบการศึกษาจากสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นคณะที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยโดยตรงจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับระเบียบข้อบังคับของบริษัท เนื่องจากมีความคิดว่าตนเองเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานวิชาชีพเป็นที่ต้องการของหลาย ๆ บริษัท

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาลิดา สิวบุตร (2549: 128) ที่พบว่า ผู้นำระดับกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนุจรินทร์ เล็กแซ (2550: 103) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในระดับสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส และพนักงานระดับหัวหน้าส่วน/หัวหน้าแผนก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis. 1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคือ ตำแหน่งบุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ที่พบว่า ความมี

อาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

5. ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตาม และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 17 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี 5–10 ปี และ 11–16 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11–16 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงาน 5–10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ที่พบว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ได้แก่ ประสิทธิภาพ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาลิดา สัวบุตร (2539: 128) ที่พบว่า ผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทางการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

6. อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือน 20,000–30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ สมิทท์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552: 169–172; อ้างอิงจาก Smith. 1937) ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์กร (Inputs) กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์กร (Outputs) ของตัวเองและกับของคนอื่น ในกรณีที่เรารับมากกว่าคนอื่น (Overpayment) เราจะยอมรับได้ และจะนำไปสู่พฤติกรรม (Behavior) ซึ่งแสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น อาจเพิ่มในความพยายามในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มปัจจัยที่จะทำให้ต่อองค์กร อาจ

เรียกร้องขอค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จะได้รับจากองค์การ

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นูจรินทร์ เล็กแข (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกัน

7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า ฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานฝ่ายวิชาการ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทนและฝ่ายการตลาด และพนักงานฝ่ายรับประกันภัยและฝ่ายบัญชี/การเงิน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายการตลาด และพนักงานฝ่ายการตลาดมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับสูงกว่าพนักงานฝ่ายสินไหมทดแทนและฝ่ายบัญชี/การเงิน สอดคล้องกับแนวคิดของกิบสัน ไอแวนชี-วิค และดอนแนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์การ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่องค์การนั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวเองค์การเอง จึงทำให้พนักงานในบริษัทประกันวินาศภัยใหญ่ที่อยู่ตามฝ่ายต่าง ๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน เนื่องจากขึ้นอยู่กับหน้าที่และลักษณะงานด้วย เช่น ฝ่ายการตลาด มักจะไม่ค่อยปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์การ เพราะต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ด้วย ซึ่งต่างจากพนักงานฝ่ายบัญชี/การเงิน หรือฝ่ายวิชาการ ที่ปฏิบัติแต่ภายในสถานที่เท่านั้น

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากการวิจัยพบว่า ฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดของกิบสัน ไอแวนชี-วิค และดอนแนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการอยู่รอดขององค์การหนึ่ง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจที่ให้ผลที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้น โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับ การเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และเป็นไปได้ และคัดสรรหาวิธี หรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุ

เป้าหมายที่ตั้งไว้ การจัดการที่ดี หรือการหาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์การประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

8. แรงจูงใจ และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม

แรงจูงใจและความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม ซึ่งมีเพียง 4 ด้านที่สามารถรวมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมได้ร้อยละ 17.10 มี 2 ด้านที่มีผลในเชิงบวกคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม และมี 2 ด้านที่มีผลในเชิงลบ คือ ความเครียดในการทำงานทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวม สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมมากขึ้น และถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานทางด้านร่างกายและด้านจิตใจสูงขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมลดลง ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

9. แรงจูงใจ และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม

แรงจูงใจและความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม ซึ่งมี 6 ด้านที่สามารถรวมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวมได้ร้อยละ 21.50 มี 5 ด้านที่มีผลในเชิงบวกคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม และมี 1 ด้านที่มีผลในเชิงลบ คือ ความเครียดทางด้านจิตใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวมมากขึ้น และถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานทางด้านจิตใจสูงขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวมลดลง

10. แรงจูงใจ และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม

แรงจูงใจและความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม ซึ่งทั้ง 7 ด้านสามารถรวมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมได้ร้อยละ 44.70 มี 5 ด้านที่มีผลในเชิงบวกคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม และมี 2 ด้านที่มีผลในเชิงลบ คือ ความเครียดทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมมากขึ้น และถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานทางด้านร่างกายและด้านจิตใจสูงขึ้น อาจทำให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมลดลง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรจะมีสร้างกลยุทธ์ในการบริหารแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานมีแรงจูงใจสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่ำ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน อาจเกิดจากปัจจัยหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะส่วนบุคคล หรือลักษณะหน้าที่ของงานที่ทำ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การที่บุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ก็ส่งผลต่อการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพในองค์กรด้วย ซึ่งผู้บริหารสามารถนำแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. องค์กรควรจะสนับสนุนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น อาจจะจัดกิจกรรมประสานสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพราะในการทำงานพนักงานจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน และยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงจะทำให้การทำงานสามารถประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3. องค์การควรจะมีกลยุทธ์ในการบริหารการทำงาน ทั้งในเรื่องของความสามารถในการทำงาน การได้ทำงานที่ท้าทาย การนำความรู้ที่มาประยุกต์ใช้ในงานอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดการสร้างทีมงาน มีความสามัคคีต่อกัน และให้รางวัลในผลงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงศักยภาพในตนเอง และเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อันจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้

4. สภาพในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่ส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานควรมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก ควรมีการจัดที่ไว้สำหรับให้พนักงานได้พักผ่อนตอนช่วงพักของพนักงานให้เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดในการทำงานและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

5. ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แต่ความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าความเครียดทางด้านร่างกาย เนื่องจากถ้าความเครียดทางด้านจิตใจมากขึ้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ และควรหาวิธีลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานทุกปี จะได้นำสิ่งที่เป็นปัญหามาปรับปรุงแก้ไข และทำให้ทราบว่าพนักงานต้องการ หรือคาดหวังในเรื่องใด เพื่อสร้างแรงจูงใจ ลดความเครียด และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องดังกล่าว เช่น เรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

3. ควรศึกษาเจาะลึกปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์การต่อไป

4. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญกับความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย.
นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2549). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows, พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา วัดตุม. (2542). เหตุแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญ ใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ-
จัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์. (2548). แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติกาของพนักงาน
บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. (2546). แรงจูงใจและการจูงใจสร้างปฎิหาริย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอก-
หญ้าวิชาการ.
- ชุตี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ณัฐินี น้อยเหลือ. (2548). แรงจูงใจและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม-
การทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท แอม
พาสอินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ธีรพร สุทธิโส. (2550). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ สังข์จันทร์. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุจรินทร์ เล็กแก. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พงศ์ หรดาล. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร.
- พงศกร อินจับ. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- , (2549). การวิจัยการตลาด: ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2553). การแบ่งเขตตามการบริหารงาน. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://www.bangkok.go.th/info/>
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2553). ทะเบียนบริษัทประกันวินาศภัย. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2553, จาก <http://www.oic.or.th/th/search/companies2.php>
- อภิญา วิเวโก. (2548). ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- Abraham H. Maslow. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review, vol.50.
- Arnol; et al. (2005). *Work Psychology: Understanding Human Behavior in the Workplace*. England: Pearson Education Ltd.
- Bandura, Albert. (1977). *Self-Efficacy : Toward and Unifying Theory of Behavioral Change*. Psychological Review.
- Baron, Robert A.; & Jerald Greenberg. (1990). *Organizational Commitment : Attitudes Towards Organizations. Behavior in Organizations*. 3rd ed. New York: Allyn and Bacon
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Bovee, C. L.; et al. (1993). *Management: Practice and skills*. New York: McGraw-Hill.
- Cartwright, Susan & Cooper, Cary L. (1997). *Managing Workplace Stress*. California: Sage Publication Inc.
- Cary L. Cooper.; & et al. (2005). *Work Psychology: Understanding human behavior in the workplace*. England: Pearson Education Ltd.
- Clayton P. Alderfer. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Davis, Keith. (1977). *Human Relations at Work*. New York : McGraw-Hill Book Company,
- Griffeth, R. W.; Hom, P.W.; & Gaertner. (2000). *A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update moderator test, and research implications for the next millennium*. Journal of management no.3.
- Gibson, James L.; Ivanovich, John M.; & Donnelly Jr, James H. (1991). *Organizations: Behavior Structure and Processes*. Plano, Texas: Business.
- Hans Selye. (1976.) *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick; et al. (1966). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Ivancevich, John M.; & Michael T. Matteson. (2002). *Organizational Behavior and Management*. 6th ed. New York: McGraw- Hill Companies.
- Katz, D.; & Kahn R. L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: John Willy & Sons.
- Locke, Edwin A.; & Latham, Gary P. (1990). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs. New Jercey: Prentice-Hall.
- Loper, F.M. (1968). *Evaluation of Employ Performance*. New York: Public Personality Association.

- Nelson, D.L.; & Quick, J.C. (1997). *Organizational Behavior : Foundations Realities, and Challenges*. New York: West Publishing Company.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts controversies application*. 27th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P.; & Judge, T.A. (2007). *Organizational behavior*. 12th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Schermerhorn, John R.; James G. Hunt; & Richard N. Osborn. (2000). *Organizational Behavior*. USA: John Wiley & Sons.
- Smith, Adam. (1937). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. In Charles W. Eliot, editor, *The Harvard Classic*. New York: P. F. Collier & Son Corporation.
- Stephen P. Robbins. (2007). *Organizational Behavior: Concept Controversies, Application*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wehrich Heinz.; & Harold Koontz. (1993). *Management: A Global Perspective*. 10th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag.
- Wofford, J.D. (1989). *Organization Behavior*. Boston: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.
- White, Donald D. (1989). *Organization behavior*. New York: Jimone & Schaster.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

ตอนที่ 1 ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของการประกันวินาศภัย

เรื่องที่ 1.1 ความหมาย และความสำคัญของการประกันวินาศภัย

มนุษย์ที่อยู่ในสังคมปัจจุบันมีโอกาสที่จะประสบภัยต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ เมื่อประสบภัยชนิดใดก็ตาม สิ่งที่เป็นผลตามมาก็คือ ความสูญเสียหรือความเสียหายทางการเงินซึ่งมากน้อยต่าง ๆ กัน ไม่นับผลกระทบทางด้านจิตใจซึ่งวัดเป็นตัวเงินไม่ได้ ทำให้เกิดระบบการประกันภัยขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยซึ่งได้รับความสูญเสียหรือเสียหายดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นความเดือดร้อนแก่ตนเอง ครอบครัว ธุรกิจ สังคมหรือเศรษฐกิจเป็นส่วนรวม การประกันภัยได้วิวัฒนาการเป็นระยะเวลายาวนาน จนกระทั่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า การประกันภัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับสังคมมนุษย์ ยิ่งโลกเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากขึ้น ภัยชนิดใหม่ ๆ ก็เกิดขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าเหล่านั้น ธุรกิจประกันภัยก็จำเป็นต้องเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของสังคมได้ตลอดเวลา

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า การประกันภัยนั้น แบ่งออกได้เป็น 2 แขนงใหญ่ คือ การประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย

การประกันชีวิต มีคำจำกัดความชัดเจนในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 หมวด 3 มาตรา 889 ว่า ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้จำนวนเงินย่อมอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่า การประกันชีวิตมีขอบเขตจำกัดในการจ่ายเงินตามสัญญาอยู่เพียง 2 กรณี คือ การจ่ายในกรณีผู้เอาประกันยังมีชีวิตอยู่ หรือจ่ายในกรณีผู้เอาประกันเสียชีวิต ฉะนั้นกฎหมายไทยสัญญาประกันภัยอื่น ๆ ที่ไม่เข้าลักษณะของสัญญาประกันชีวิตตามมาตรา 889 จึงเป็นสัญญาประกันวินาศภัยทั้งหมด

การประกันวินาศภัย มีขอบเขตกว้างขวางมาก เนื่องจากภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายทางการเงิน นอกเหนือจากการเสียชีวิตนั้น มีมากมาย และคำว่า วินาศภัย ก็ได้มีคำจำกัดความไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 869 ว่า อันคำว่า วินาศภัย ในหมวดนี้ ท่านหมายความว่าความรวมเอาความเสียหายอย่างใด ๆ บรรดาซึ่งจะพึงประมาณเป็นเงินได้ ภัยที่เห็นได้ชัดเจน ภัยที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดในสังคมปัจจุบัน เช่น อัคคีภัย ภัยทางทะเล ภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

การประกันวินาศภัยได้เข้ามามีบทบาทและความสำคัญในสังคมทั่วไปก็เพราะ การที่สามารถทำหน้าที่เป็นหลักประกันให้แก่ผู้ประสบภัยทั้งหลาย ให้มีโอกาสได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนความสูญเสียหรือเสียหายจากการประสบภัยที่ได้เอาประกันภัยไว้ เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนจากการประสบภัยโดยมีหลักการซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก และมีกฎหมายรองรับตลอดจนมีการควบคุมการประกอบกิจการอย่างรัดกุม เพื่อให้ธุรกิจนั้นดำเนินไปอย่างถูกต้องและ

ยุติธรรม ซึ่งถ้าหากปราศจากระบบการประกันวินาศภัยแล้ว เราคงจะไม่สามารถดำรงสภาพของสังคมอย่างปัจจุบันได้ นักธุรกิจจะไม่กล้าเสี่ยงภัยในการทำธุรกิจอย่างที่เป็นอยู่ การค้าระหว่างประเทศจะกระทำไม่ได้เลย หากไม่มีการประกันภัยทางทะเลมารองรับ นักอุตสาหกรรมก็คงไม่กล้าลงทุนสร้างโรงงานผลิตสินค้าหากไม่มีการประกันภัย ธนาคารจะไม่ให้สินเชื่อ หากหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันไม่มีการประกันภัย ฯลฯ การประกันวินาศภัยซึ่งได้ทำหน้าที่รับใช้สังคมมาเป็นเวลานาน และได้พัฒนามาเป็นลำดับ

เรื่องที่ 1.2 การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ถึงแม้ภัยที่จะเป็นสาเหตุให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายทางการเงินจะมีมากมายเพียงใดก็ตาม แต่วัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย (Subject matter of insurance) จะมีเพียง 3 อย่างเท่านั้น คือ

- บุคคล
- ทรัพย์สิน
- ความรับผิดชอบกฎหมาย

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัยเป็นบุคคลนั้น บุคคลมีความเสี่ยงภัยที่สำคัญที่สุด คือ ความตาย การประกันภัยบุคคลในส่วนนี้ จะแยกไปศึกษาในประกันชีวิตโดยเฉพาะ แต่ความเสี่ยงภัยของบุคคลในกรณีอื่น ๆ จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย

นอกเหนือจากการประกันชีวิตข้างต้นแล้ว การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัยจึงมี 3 ประเภท ได้แก่

- การประกันภัยบุคคล (Insurance of persons)
- ทรัพย์สิน (Property insurance)
- ความรับผิดชอบกฎหมาย (Liability insurance)

การประกันภัยบุคคล

การประกันภัยบุคคล เป็นการประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยเฉพาะ นอกเหนือจากการประกันชีวิต ซึ่งสามารถแยกการคุ้มครองภัยต่าง ๆ เช่น

- การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal accident insurance)
- การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง (Travel accident insurance)
- การประกันสุขภาพ (Health insurance)
- การประกันทุพพลภาพ (Disability insurance)
- การประกันการบาดเจ็บ (Personal injury protection)

สำหรับการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลนั้น มักจะให้ความคุ้มครองกว้างขวางซึ่งรวมถึงกรณีเสียชีวิตเนื่องจากการประสบอุบัติเหตุด้วย กฎหมายของไทยจึงถือว่า การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นทั้งสัญญาประกันชีวิตและสัญญาประกันวินาศภัย กล่าวคือ ในส่วนที่ให้การ

คุ้มครองกรณีเสียชีวิตถือเป็นสัญญาประกันชีวิต แต่การคุ้มครองส่วนที่เกี่ยวกับการบาดเจ็บ เนื่องจากอุบัติเหตุถึงขั้นสูญเสียชีวิตา มือ หรือ เท้า หรือ ทูพพลภาพ เป็นสัญญาประกันวินาศภัย ในทางปฏิบัติ ผู้ที่ประสงค์จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล จะสามารถซื้อกรมธรรม์ประกันภัย อุบัติเหตุส่วนบุคคลได้จากบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย หรือในกรณีที่ได้ ทำสัญญาประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตแล้ว ก็สามารถเพิ่มการคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ในกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ด้วย แต่ไม่สามารถแยกทำสัญญาประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดยเฉพาะ กับบริษัทประกันชีวิต กล่าวคือจะต้องทำควบกับการประกันชีวิตเท่านั้น

ในกรณีของการประกันสุขภาพและการประกันทุพพลภาพ กฎหมายไทยถือว่าเป็นการ ประกันวินาศภัยแต่อนุโลมให้เพิ่มการคุ้มครองสุขภาพและทุพพลภาพในกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ เช่นเดียวกับการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

การประกันภัยทรัพย์สิน

ทรัพย์สินเป็นวัตถุที่เอาประกันภัยได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากทรัพย์สินอาจได้รับความ สูญเสียหรือเสียหายจากภัยต่าง ๆ มากมาย การประกันทรัพย์สินจึงประกอบด้วยการประกันภัยที่ สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

- การประกันอัคคีภัย (Fire insurance)
- การประกันภัยทางทะเล (Marine insurance)
- การประกันภัยรถยนต์ (Motor insurance)
- การประกันภัยโจรกรรม (Theft insurance)
- การประกันภัยสำหรับเงิน (Money insurance)
- การประกันภัยสำหรับธุรกิจหยุดชะงัก (Business interruption insurance)
- การประกันภัยเครื่องบิน (Aviation insurance)
- การประกันภัยทางวิศวกรรม (Engineering insurance)
- การประกันภัยสรรพภัย (All risks insurance)

นอกจากการประกันภัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว ยังมีการประกันภัยอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งบางทีก็เรียกรวมกันในชื่อการประกันภัยเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous insurance)

การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย

ความรับผิดที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลมีต่อบุคคลอื่นตามกฎหมาย เป็นวัตถุที่เอา ประกันภัยได้ในหลายกรณี บางกรณีอาจเป็นการทำสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองความรับผิดตาม กฎหมายเฉพาะแต่ละเรื่อง บางกรณีอาจทำสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองในเรื่องนี้ โดยควบไปกับการ ประกันภัยทรัพย์สินบางประเภท เช่น การประกันภัยรถยนต์ ซึ่งรวมความรับผิดต่อบุคคลที่สาม ไว้ด้วย เป็นต้น

การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย ที่นิยมทำกัน มีดังต่อไปนี้

- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อสาธารณชน (Public liability)
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของนายจ้างต่อลูกจ้าง (Employer's liability)
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional liability)
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อผลิตภัณฑ์ (Products liability)

การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น มักจะนิยมใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งแทนที่จะเรียกว่าเป็นการประกันวินาศภัย (Insurance against loss) แต่เรียกว่า การประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดตามกฎหมาย (Property and liability insurance) โดยถือว่าเป็นการประกันภัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การประกันชีวิต (Nonlife insurance) ซึ่งแต่เดิมนั้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เคยมีการแบ่งการประกันภัยออกเป็น 3 ประเภท คือ

- การประกันชีวิต
- การประกันอัคคีภัยและภัยทางทะเล
- การประกันภัยเบ็ดเตล็ดและการประกันภัยค่าประกัน

สำหรับการประกันภัยเบ็ดเตล็ดนั้น ประกอบด้วย การประกันภัยหลายประเภท เช่น การประกันภัยความรับผิดต่อสาธารณชน การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของรถยนต์และอากาศยาน การประกันภัยทดแทนแรงงาน การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยกระจก การประกันภัยเครื่องจักร ฯลฯ และรวมถึงการประกันสุขภาพไว้ด้วย ต่อมาจึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง ในที่สุดการแบ่งประเภทการประกันภัยในสหรัฐอเมริกาจึงมีเพียง การประกันชีวิตและการประกันภัยทรัพย์สินและความรับผิดตามกฎหมาย

เรื่องที่ 1.3 การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยตามลักษณะของภัย

การแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยโดยถือตามลักษณะของภัย เป็นวิธีที่นิยมใช้กันทั่วไปอีกวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการบริหารงานและการจัดกลุ่มของภัยที่มีสภาพคล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวเนื่องกัน ฉะนั้น ถึงแม้จะมีภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายอยู่มากมายก็ตาม เราก็มักจะแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยที่สำคัญได้เพียง 4 ประเภท ในแต่ละประเภทจะประกอบด้วย การประกันภัยที่มีสภาพคล้ายคลึงหรือเกี่ยวเนื่องกันหลาย ๆ ประเภทไว้ด้วยกัน คือ

- การประกันอัคคีภัย
- การประกันภัยทางทะเล
- การประกันภัยรถยนต์
- การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

ในบางประเทศ อาจแบ่งการประกันภัยเบ็ดเตล็ดเป็นประเภทย่อยเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีปริมาณการประกันภัยมากพอที่จะแยกเป็นกลุ่มใหม่เพื่อความสะดวกในการบริหารก็ได้ เช่น การประกันภัยทางวิศวกรรม การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย เป็นต้น สำหรับในประเทศไทย ปัจจุบันยังคงแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยเป็น 4 ประเภท ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

การประกันอัคคีภัย

การประกันอัคคีภัย เป็นการประกันวินาศภัยประเภทที่มีความสำคัญและเป็นที่ยุติกันมานาน ต่อมาได้มีการขยายขอบเขตการคุ้มครองไปถึงภัยอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ซึ่งสามารถเลือกซื้อเพิ่มเติมโดยควบไปกับกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ได้แก่ ภัยธรรมชาติ เช่น พายุ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด ภัยสังคม เช่น การจลาจล การนัดหยุดงาน ภัยทางเคมี เช่น การระอุตามธรรมชาติ การระเบิด และภัยอื่น ๆ

การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก เป็นการประกันภัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกันอัคคีภัย โดยเฉพาะในกรณีของการทำธุรกิจ จึงถูกจัดรวมอยู่ในกลุ่มเดียวกันกับการประกันอัคคีภัย แต่ทั้งนี้ การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก ยังมีความเกี่ยวเนื่องกับการประกันภัยอื่น ๆ เช่น การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยเครื่องจักร ได้อีกด้วย

การประกันภัยทางทะเล

การประกันภัยทางทะเล เป็นการประกันวินาศภัยที่อาจเรียกได้ว่าเก่าแก่ที่สุดในโลก และเนื่องจากการขนส่งในปัจจุบันได้วิวัฒนาการมาเป็นลำดับ การขนส่งจึงได้ขยายขอบเขตออกไปอย่างกว้างขวาง การประกันภัยทางทะเลและขนส่งก็ได้ขยายขอบเขตออกไปเช่นเดียวกัน การประกันภัยทางทะเลและขนส่งในปัจจุบันจึงมีการประกันภัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เข้ามาอยู่ในประเภทเดียวกันดังต่อไปนี้

- การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล (Marine cargo insurance)
- การประกันภัยตัวเรือ (Marine hull insurance)
- การประกันภัยค่าระวางสินค้า (Marine freight insurance)
- การประกันภัยตู้บรรทุกสินค้า (Container insurance)
- การประกันภัยความรับผิดของผู้เช่าเรือ (Charterers liability insurance)
- การประกันภัยความรับผิดของผู้ขนของขึ้นลงเรือ (Stevedores liability insurance)
- การประกันภัยการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซ (Oil and gas exploration insurance)
- การประกันภัยตัวเครื่องบินและความรับผิด (Aviation hull and liability insurance)
- การประกันภัยดาวเทียม (Satellite insurance)

การประกันภัยรถยนต์

รถยนต์เป็นสิ่งประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นใหม่เมื่อประมาณ 100 ปีที่ผ่านมา แต่ความนิยมในการใช้รถยนต์ก็ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกลายเป็นยานพาหนะที่แพร่หลายไปทั่วโลก ในขณะที่เดียวกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์ก็ตามมา ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันภัยรถยนต์ขึ้น เพื่อคุ้มครองความรับผิดชอบในกรณีที่เจ้าของรถยนต์ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลอื่น และได้ขยายขอบเขตออกไปถึงความเสียหายของรถยนต์นั่นเอง รวมทั้งภัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ได้ออกกฎหมายบังคับให้เจ้าของรถยนต์ ทั้งที่เป็นรถส่วนตัว รถที่ใช้ในการพาณิชย์ รถจักรยานยนต์ ตลอดจนรถที่ใช้ในการก่อสร้าง เช่น รถปั้นจั่น รถขุด ฯลฯ ต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามมาเป็นเวลานานแล้ว ส่วนในประเทศไทยเพิ่งจะมีกฎหมายบังคับในเรื่องนี้ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ฉะนั้น การประกันภัยรถยนต์ในประเทศไทยจึงประกอบด้วย

- การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535
- การประกันภัยรถยนต์ (ตามความสมัครใจ)

สำหรับการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 นั้น มีสาระสำคัญที่แตกต่างจากกฎหมายของประเทศอื่น ๆ ซึ่งบังคับให้เจ้าของรถประเภทต่าง ๆ จัดให้มีการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามอยู่บางประการคือ โดยปกติความรับผิดชอบต่อความเสียหายของเจ้าของรถที่มีต่อบุคคลที่สามนั้นจะรวมความรับผิดชอบใน 3 กรณี คือ ความรับผิดชอบต่อชีวิต ความรับผิดชอบต่อร่างกาย และความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลที่สาม อันเนื่องมาจากการใช้รถ ซึ่งถ้าหากเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ได้กระทำให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่บุคคลที่สาม ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังกล่าว ก็ย่อมต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายละเมิดอยู่แล้ว บุคคลที่สามผู้ได้รับความเสียหายย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ ผู้กระทำความผิดฐานละเมิดชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง หรืออาจหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบดังกล่าวด้วยวิธีการต่าง ๆ ทำให้บุคคลที่สามผู้เสียหายนั้นต้องได้รับความเดือดร้อนยิ่งขึ้น การที่กฎหมายบังคับเจ้าของรถจัดให้มีการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สาม ทำให้เจ้าของรถสามารถโอนภาระความรับผิดชอบดังกล่าว ไปให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้รับภาระแทนตนภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดได้ ส่วนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ซึ่งใช้บังคับในประเทศไทยนั้น ได้จำกัดขอบเขตการคุ้มครองให้บริษัทประกันภัยรับภาระแทนเจ้าของรถเพียง 2 กรณี คือ คุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิตและความรับผิดชอบต่อร่างกายของบุคคลที่สาม โดยไม่รวมถึงความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลที่สาม แต่ได้ขยายขอบเขตการคุ้มครองออกไปถึงความเสียหายต่อชีวิตและร่างกายของผู้ประสบภัยที่มีใช้บุคคลด้วย กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้ขับขี่รถหรือผู้ซึ่งอยู่ในรถคันที่เอาประกันภัยไว้ซึ่งปกติไม่ถือว่าเป็นบุคคลที่สามได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัยจากรถ ก็ถือว่า ผู้ขับขี่รถหรือผู้ซึ่งอยู่ในรถนั้นเป็นผู้ประสบภัยด้วย และได้รับผลคุ้มครองตามกฎหมาย ทั้งนี้ภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ด้วยเหตุนี้เอง การเรียกชื่อพระราชบัญญัติฉบับนี้จึงได้ถูกเปลี่ยนแปลง

ให้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ซึ่งมีได้จำกัดขอบเขตไว้ให้คุ้มครองเฉพาะความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามดังเช่นที่เป็นอยู่ในประเทศอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่า การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 นั้น เป็นการประกันภัยที่เจ้าของรถถูกบังคับให้ต้องทำ และเจ้าของรถจะได้รับประโยชน์ในลักษณะที่เป็นการโอนภาระความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการใช้รถ ไปให้บริษัทประกันภัยรับภาระแทนตนภายในขอบเขตจำกัดจำนวนหนึ่งตามที่กฎหมายกำหนด แต่ถ้าหากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้รถนั้น เป็นจำนวนสูงเกินกว่าที่ได้กำหนดไว้ในกรมธรรม์ที่บริษัทประกันภัยออกให้แก่เจ้าของรถตามพระราชบัญญัติดังกล่าว เจ้าของรถก็ยังคงมีความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามอยู่อีก ซึ่งผู้เสียหายที่เป็นบุคคลที่สาม ยังสิทธิเรียกร้องให้เจ้าของรถจ่ายค่าเสียหายโดยการดำเนินคดีต่อไปได้ เจ้าของรถที่ประสงค์จะโอนภาระส่วนที่เกินกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ย่อมมีสิทธิที่จะใช้ประโยชน์จากการประกันภัยรถยนต์ ที่เป็นไปตามความสมัครใจของผู้เอาประกันภัยทั่วไปอีกส่วนหนึ่งได้ด้วย

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด หมายถึง การประกันภัยอื่น ๆ ทั้งหลายนอกเหนือจากการประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่งและการประกันภัยรถยนต์ ซึ่งได้กล่าวมาข้างต้น ฉะนั้นการประกันภัยเบ็ดเตล็ดจึงประกอบด้วย การประกันภัยต่าง ๆ หลายสิบอย่าง ซึ่งบริษัทประกันภัยได้ทำการรับประกันอยู่ในปัจจุบัน และอาจขยายขอบเขตเพื่อเพิ่มความคุ้มครองภัยใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยไม่มีขอบเขตจำกัด

การประกันภัยที่สำคัญ ๆ และสมควรกล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่

- การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง
- การประกันสุขภาพ
- การประกันทุพพลภาพ
- การประกันการบาดเจ็บ
- การประกันภัยสำหรับเงิน
- การประกันภัยโจรกรรม
- การประกันภัยความเสี่ยงภัยทุกชนิด หรือประกันภัยสรรพภัย
- การประกันภัยเครื่องจักร
- การประกันภัยทางวิศวกรรม
- การประกันภัยปลุสตัด์
- การประกันภัยพืชผล
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อสาธารณชน
- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของนายจ้าง

- การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพ
 - การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อผลิตภัณฑ์
- ฯลฯ

การประกันภัยอื่น ๆ ที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่ การประกันภัยที่มีผู้นิยมไม่มากนักในประเทศไทยหรือไม่สามารถทำประกันภัยได้ในประเทศไทย แต่สามารถทำได้ในต่างประเทศ

ตอนที่ 2 การจัดตั้ง นโยบาย และการจัดองค์การของบริษัทประกันวินาศภัย

เรื่องที่ 2.1 การจัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัย

เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจที่กระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน ฉะนั้น การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย จึงต้องตกอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายที่สร้างขึ้นมากำกับดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ หลักการดังกล่าวนี้เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในทุกประเทศ เพียงแต่การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในแต่ละประเทศอาจมีความเข้มงวดมากน้อยต่าง ๆ กัน ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพสังคมและสภาวะแวดล้อมของธุรกิจในแต่ละแห่ง สำหรับประเทศไทยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรงก็คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ส่วนกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยอ้อมก็คือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด

บทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มาตรา 6 ระบุไว้ดังนี้

”มาตรา 6 ภายใต้บังคับมาตรา 7 การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย จะกระทำได้เมื่อได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัด ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด และโดยได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี

การจัดตั้งบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ตามวรรคหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี ในการนี้จะกำหนดเงื่อนไขให้ปฏิบัติก่อนให้ความเห็นชอบก็ได้

เมื่อได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดหรือมหาชนจำกัด และได้วางหลักทรัพย์ประกันตามมาตรา 19 กับทั้งได้ดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตามมาตรา 27 แล้ว จึงให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยต่อรัฐมนตรีภายในระยะเวลาที่รัฐมนตรีกำหนด แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว

การขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง และในการอนุญาตรัฐมนตรีจะกำหนดเงื่อนไขไว้ด้วยก็ได้

”มาตรา 7 บริษัทประกันภัยต่างประเทศจะตั้งสาขาของบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัตินี้ได้ ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี ในการนี้รัฐมนตรีจะอนุญาตโดยมีเงื่อนไขก็ได้”

การขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตั้งเป็นสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

สาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ต้องดำรงทรัพย์สินไว้ในประเทศไทยตามจำนวน ชนิด วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด จำนวนทรัพย์สินที่รัฐมนตรีกำหนดต้องไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินกองทุนที่บริษัทต้องดำรงตามมาตรา 27

รัฐมนตรีจะออกใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งวรรคใด ก็ต่อเมื่อบริษัทได้วางหลักทรัพย์ประกันตามมาตรา 19 และดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สินในประเทศไทยตามวรรคสามแล้ว

บริษัทที่เป็นสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศจะเปิดสาขา ณ ที่ใด ๆ มิได้

สาขาให้หมายความรวมถึงสำนักงานที่แยกออกจากสำนักงานใหญ่ของบริษัท ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรและได้รับเงินค่าเช่าจากบริษัทไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตาม แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานที่ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนให้ใช้เป็นที่ตั้งหน่วยปฏิบัติการข้อมูล สถานที่เก็บเอกสารและสถานที่ฝึกอบรมที่เกี่ยวกับกิจการของบริษัท”

ขั้นตอนการขอจัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัย

จากบทบัญญัติในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการขอจัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัย มีขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี ให้ดำเนินการจัดตั้งบริษัทก่อน ซึ่งอาจเป็นรูปแบบบริษัทจำกัดตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือในรูปแบบของบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดก็ได้

การที่รัฐมนตรีจะให้ความเห็นชอบในการขอจัดตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น ฉะนั้น จึงมีข้อกำหนดว่า จะต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี มิใช่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีโดยลำพังหากรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้เปิดบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน ก็จะต้องมีการออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ตามความในวรรค 4 ของมาตรา 6 ขึ้นก่อน

2. เมื่อได้จัดตั้งบริษัทตามขั้นตอนข้อ 1 ข้างต้นแล้ว บริษัทที่จัดตั้งขึ้นใหม่นั้นจะต้องวางหลักทรัพย์ประกันตามมาตรา 19 และได้ดำรงเงินกองทุนตามมาตรา 27 ครบถ้วนแล้ว กล่าวคือ จะต้องดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าสามสิบล้านบาท จึงจะดำเนินการยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยต่อไป ภายในระยะเวลาที่รัฐมนตรีกำหนด แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่

วันที่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทแล้ว (อัตราค่าธรรมเนียมค่าขอรับใบอนุญาตฯ 50,000 บาท ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต 500,000 บาท)

3. เมื่อบริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบของ คณะรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรีแล้ว จึงจะเริ่มประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยได้

การฝ่าฝืนกฎหมายในเรื่องประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

โดยที่การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยโดยมิได้รับอนุญาต อาจก่อให้เกิดความเสียหาย กระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชนได้ ฉะนั้น จึงได้มีบทบัญญัติในพระราชบัญญัติ ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ไว้ดังต่อไปนี้

”มาตรา 17 ห้ามมิให้ผู้ใดทำการเป็นผู้รับประกันภัยโดยทำสัญญาประกันภัยบุคคลใด ๆ เว้นแต่จะเป็นผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัตินี้”

”มาตรา 86 ผู้ฝ่าฝืน มาตรา 17 ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงห้าปี หรือ ปรับตั้งแต่ สองแสนบาทถึงห้าแสนบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละสองหมื่นบาทตลอดเวลาที่ ยังฝ่าฝืนอยู่”

บทบัญญัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัย

นอกจากบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการจัดตั้งบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้กล่าว มาแล้ว ยังมีบทบัญญัติอื่น ๆ ที่สมควรทราบเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

”มาตรา 9 บริษัทต้องมีจำนวนหุ้นที่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าสามในสี่ของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต้องมีกรรมการเป็นบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่ต่ำกว่าสามใน สี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด”

”มาตรา 14 นอกจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย บริษัทต้อง เสียค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยทุกปี เว้นแต่ปีที่ออกใบอนุญาต (อัตราค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยครบทุกประเภทปีละ 50,000 บาท ค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยไม่ครบทุกประเภทปีละ 40,000 บาท)

บริษัทใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในสามเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน ให้ใบอนุญาต ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของบริษัทนั้นสิ้นอายุ”

”มาตรา 15 เพื่อประโยชน์แห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกัน วินาศภัยของบริษัทใดสิ้นอายุ ให้ถือว่าบริษัทนั้นถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกัน วินาศภัย”

”มาตรา 19 บริษัทต้องมีหลักทรัพย์วางไว้กับนายทะเบียน เป็นหลักทรัพย์ประกันตาม ประเภทของการประกันภัย

การกำหนดประเภทของการประกันภัย และมูลค่าของหลักทรัพย์ที่วางไว้กับนายทะเบียน ตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

หลักทรัพย์ของบริษัทที่ต้องวางไว้กับนายทะเบียน จะเป็นเงินสด พันธบัตรรัฐบาลไทย หรือทรัพย์สินอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดก็ได้

บริษัทอาจขอเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ประกันที่วางไว้ได้ ทั้งนี้ ภายใต้บังคับวรรคสองและวรรคสาม”

”มาตรา 27 บริษัทต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของเบี้ยประกันภัยสุทธิที่ได้รับทั้งหมดสำหรับปีปฏิทินที่ล่วงแล้ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่าสามสิบล้านบาท”

”มาตรา 34 ห้ามมิให้บริษัทตั้งหรือยอมให้บุคคลซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นหรือทำหน้าที่กรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน บุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของบริษัท

(1) เป็นหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลาย

(2) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต

(3) เคยเป็นกรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจ ในการจัดการของบริษัทในช่วงเวลาที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย หรือใบอนุญาตประกันชีวิต

(4) เป็นกรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคลผู้มีอำนาจ ในการจัดการของบริษัทอื่นได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เว้นแต่ได้รับยกเว้นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

(5) ถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทตามมาตรา 53

(6) เป็นข้าราชการการเมือง

(7) เป็นข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมบริษัท เว้นแต่เป็นกรณีของบริษัทที่เป็นรัฐวิสาหกิจหรือได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของบริษัท หรือเป็นผู้ได้รับแต่งตั้งตามมาตรา 53”

”มาตรา 35 ห้ามมิให้บริษัทแต่งตั้งหรือมอบหมายบุคคลใดนอกจากกรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัททำการรับประกันวินาศภัย รับเบี้ยประกันภัยและخذใช้ค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าบางส่วนหรือทั้งหมด นอกจากการประต่อ”

เรื่องที่ 2.2 นโยบายการบริหารงานของบริษัทประกันวินาศภัย

การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นการประกอบธุรกิจที่มีลักษณะแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่คนจำนวนมาก และต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะ ฉะนั้น นอกจากจะต้องใช้แนวการบริหารทั่วไปแล้ว ยังจำเป็นต้องกำหนดนโยบายการบริหารบางอย่าง ที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจชนิดนี้โดยเฉพาะอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

คือ มีกำไร ให้บริการที่ดี มีบุคลากรดี ซึ่งเป้าหมายข้างต้นนี้มีความเกี่ยวเนื่องกัน และจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายที่ถูกต้องเหมาะสม กับสภาวะแวดล้อมของธุรกิจในแต่ละระยะ ดังจะได้พิจารณาตามลำดับต่อไป

นโยบายด้านธุรกิจ

การประกันวินาศภัย ประกอบด้วย การประกันประเภทสำคัญ ๆ 4 ประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด แต่ละประเภทย่อมมีลักษณะความเสี่ยงภัยต่าง ๆ กัน และผลการประกอบธุรกิจของแต่ละประเภทจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. การรับประกันภัย
2. ค่าใช้จ่าย
3. การลงทุน

1. การรับประกันภัย การรับประกันภัยทุกประเภทใช้หลักสถิติในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย บางประเภทอาจมีพิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยซึ่งกำหนดขึ้นโดยความร่วมมือของกรมการประกันภัย และสมาคมประกันวินาศภัย และบริษัทประกันภัยทุกบริษัทต้องใช้พิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยดังกล่าวเหมือนกันทุกบริษัท เช่น การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ แต่การรับประกันภัยบางประเภทไม่มีพิกัดอัตรา แต่แต่ละบริษัทจึงกำหนดเบี้ยประกันภัยขึ้นเอง โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนประกันวินาศภัย เมื่อบริษัทจะรับประกันภัยรายใดจึงต้องทำการพิจารณารับประกันภัยตามหลักเกณฑ์ของการคัดเลือกภัย เพื่อให้เบี้ยประกันภัยได้รับนั้น เพียงพอกับอัตราความเสี่ยงภัยของรายนั้น ถ้าการพิจารณารับประกันภัยไม่เป็นตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกภัยที่ถูกต้อง ก็อาจเกิดความเสียหายได้ กล่าวคือ อาจต้องจ่ายเงินชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกินกว่าเบี้ยประกันภัยรวมที่ได้รับในรอบปี

โดยที่รายได้หลักของบริษัทประกันวินาศภัย คือเบี้ยประกันภัย ถ้าบริษัทใดมีนโยบายในการรับประกันภัยที่ดี เบี้ยประกันภัยที่ได้รับในแต่ละปีก็จะมากพอที่จะจ่ายชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างปลอดภัย และยังเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายโดยมีกำไรอีกด้วย

2. ค่าใช้จ่าย เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบเบี้ยประกันภัย ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยนั้น โดยปกติจะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ความเสี่ยงภัย ค่าใช้จ่าย และกำไร สำหรับส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายนั้น จะถูกกำหนดขึ้นให้เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายที่สำคัญ 2 ประเภท คือ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด และค่าใช้จ่ายในด้านการบริหาร เมื่อได้กำหนดไว้แน่นอนในอัตราเบี้ยประกันภัยแล้ว บริษัทจำเป็นต้องมีนโยบายในการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายแก่ธุรกิจได้

3. การลงทุน บริษัทประกันวินาศภัยจะต้องจัดสรรเบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งไว้เป็นเงินสำรอง สำหรับภัยที่ยังมิได้เสีย หรือเป็นเงินสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ถึงแม้ว่าเงินสำรองดังกล่าวนี้จะมียอดเปลี่ยนแปลงทุกปี อาจมากขึ้นหรือ

น้อยลงตามปริมาณของเบี้ยประกันภัยในแต่ละปี แต่เงินสำรองนี้ก็อาจมีจำนวนมากพอสมควร โดยเฉพาะในกรณีของบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ ซึ่งมีปริมาณเบี้ยประกันภัยขนาดใหญ่ด้วย เงินสำรองจำนวนนี้จึงอาจถูกนำไปลงทุนหาผลประโยชน์ได้ บริษัทประกันวินาศภัยจึงต้องมีนโยบายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการลงทุน เพื่อให้บริษัทได้รับผลประโยชน์มากที่สุด โดยยังคงมีความปลอดภัยสูง และมีความคล่องตัวมากพอที่บริษัทจะสามารถเปลี่ยนสภาพการลงทุนนั้นให้เป็นเงินสดได้เมื่อมีความจำเป็น

นโยบายด้านการบริการ

การประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง เป็นการให้บริการด้านการเงินในรูปแบบของที่ลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัยได้รับหลักประกันว่า จะได้รับเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนเมื่อได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยที่ได้เอาประกันภัยไว้ การที่บริษัทจะได้รับความนิยมนั้น เชื่อถือจากประชาชนหรือลูกค้า ก็เพราะมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีจากบริษัท ฉะนั้น นโยบายด้านการบริการของบริษัทจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บริษัทเป็นที่นิยม เชื่อถือของประชาชนหรือไม่ ซึ่งจะมีผลเกี่ยวโยงไปถึงความเจริญเติบโตและก้าวหน้าของบริษัทในอนาคตด้วย

นโยบายด้านบุคลากร

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการที่บริษัทผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจะประสบความสำเร็จก็คือ บุคลากร ฉะนั้น การกำหนดนโยบายด้านบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และอาจแบ่งบุคลากรออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ บุคลากรทางการตลาด และ บุคลากรในสำนักงาน

- บุคลากรทางการตลาด ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย และให้ทำสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นได้ คือตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย

- บุคลากรในสำนักงาน มีความสำคัญมากโดยเฉพาะบุคคลที่ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการประกันภัย ได้แก่ การพิจารณารับประกันภัยและการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ซึ่งจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ในงานเทคนิคดังกล่าวเป็นอย่างดี การที่บริษัทจะสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายธุรกิจ และนโยบายด้านการบริการได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรของบริษัท

การที่บุคลากรของบริษัทจะมีคุณภาพดีเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับนโยบายด้านบุคลากรของบริษัท ซึ่งจะต้องกำหนดให้เหมาะสมในเรื่องต่าง ๆ เช่น

- การคัดเลือกพนักงาน
- การฝึกอบรม ให้ความรู้ทางวิชาการ
- การกำหนดรายได้
- การให้รางวัลตามความสามารถ
- การให้สวัสดิการ
- การพัฒนาบุคลากร

- การให้โอกาสในความก้าวหน้า

ฯลฯ

หากบริษัทกำหนดนโยบายด้านบุคลากรได้ดี พนักงานก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพงานสูง สามารถตอบสนองนโยบายด้านธุรกิจและนโยบายด้านบริการของบริษัทได้ตามที่บริษัทต้องการ

เรื่องที่ 2.3 การจัดองค์การของบริษัทประกันวินาศภัย

บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยครบทุกประเภท คือ อัคคีภัย ภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเพียงบางประเภท นอกจากนั้น บางบริษัทได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยครบทุกประเภท

รูปแบบการจัดองค์การที่บริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่ใช้อยู่ มักจะแบ่งงานสำคัญ ๆ ออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ โดยมีผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายภายใต้การบังคับบัญชาของกรรมการผู้จัดการ ซึ่งในบางบริษัทอาจเรียกชื่อตำแหน่งเป็นอย่างอื่น เช่น กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการผู้อำนวยการ หรือ กรรมการอำนวยการใหญ่ ในแต่ละฝ่ายจะแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อรับผิดชอบงานในระดับเล็ก ลงไปตามลำดับ

ฝ่ายรับประกันภัย

ฝ่ายรับประกันภัยมีหน้าที่หลักในการพิจารณารับประกันภัย กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ออกกรมธรรม์ประกันภัย จัดสรรเรื่องการประกันภัยต่อ และโดยที่มิมีการประกันภัยประเภทสำคัญอยู่ 4 ประเภท เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและการกระจายงานให้สะดวกในการแบ่งความรับผิดชอบ ฝ่ายรับประกันภัยที่มีปริมาณมากพอสมควร จึงมักจะแบ่งงานออกเป็นส่วนตามประเภทของการประกันภัย และอาจมีส่วนการประกันภัยต่อเพื่อดูแลรับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะด้วย ในกรณีที่ปริมาณงานของการประกันภัยบางประเภทมีน้อย การแบ่งส่วนงานอาจปรับปรุงให้เหมาะสมได้ตามความจำเป็น

ฝ่ายสินไหมทดแทน

ฝ่ายสินไหมทดแทนมีหน้าที่หลัก ในการพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ทำไว้กับผู้เอาประกันภัย ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจความเสียหาย การประเมินความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทที่มีปริมาณกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่าง ๆ เป็นจำนวนมากพอสมควร มักจะแบ่งงานของฝ่ายสินไหมทดแทนออกเป็นส่วนต่าง ๆ โดยแยกตามประเภทของการประกันภัยแต่ละประเภท การประกันภัยบางประเภท เช่น การประกันอัคคีภัย อาจมีปริมาณการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนรายไม่มากนักแต่การ ประกันภัยบางประเภท

เช่น การประกันภัยรถยนต์ จะมีปริมาณการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากรายในแต่ละปี การจัดการองค์การ และจัดบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับปริมาณของแต่ละบริษัท

ฝ่ายการตลาด

ฝ่ายการตลาดมีบทบาทสำคัญในการสร้างผลงานทางธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท ธุรกิจประกันภัยมีลักษณะที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นโดยทั่วไปในแง่ของการซื้อ กล่าวคือ สินค้าประเภทเครื่องอุปโภคและบริโภคทั่วไป ผู้ซื้อมักจะแสวงหาซื้อไปตามความต้องการของตนโดยไม่จำเป็นต้องมีการชักชวนหรือกระตุ้นมากนัก แต่การประกันภัยเป็นสินค้าประเภทบริการ ซึ่งถึงแม้ผู้ซื้อจะรู้ถึงประโยชน์ของการบริการประเภทนี้ แต่หากไม่มีผู้มาชักชวนหรือกระตุ้นให้เกิดความสนใจ และต้องการซื้อ ผู้ซื้อก็มักจะยังไม่ซื้อ ฉะนั้น ฝ่ายการตลาดจึงมีความรับผิดชอบในการทำให้ผู้ที่มีศักยภาพ (Potential) ในการซื้อบริการประกันภัย ได้ตัดสินใจซื้อบริการให้เป็นไปตามภาวะความรับผิดชอบที่มีอยู่ ฝ่ายการตลาดจึงอาจแบ่งงานออกเป็น ส่วนขยายงานกรุงเทพมหานครและส่วนขยายงานภูมิภาค นอกจากนั้น ผลงานที่เกิดขึ้นอาจมาจากตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งอยู่ในสังกัดของบริษัทหรือมาจากนายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งทำงานเป็นอิสระ จึงอาจมีส่วนบริการตัวแทนและนายหน้า ขึ้นอีกส่วนหนึ่งเพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดจนควบคุมการทำงานของบุคคลเหล่านี้ด้วย

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

ฝ่ายบัญชีและการเงินมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบัญชี การเงิน และการลงทุน โดยที่ธุรกิจประกันภัยมีลักษณะงานต่างกับธุรกิจอื่น โดยเฉพาะทางด้านบัญชีก็มีการบันทึกบางเรื่องที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่นายทะเบียนประกันวินาศภัยเป็นผู้กำหนดเพื่อให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบและทำรายงานส่งให้นายทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น จะต้องมีการคำนวณเงินสำรองเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ถือเป็นรายได้ (Unearned premium reserve) ค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย เงินสำรองค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดแล้วแต่ยังไม่ได้รายงาน (Claims Incurred But Not Reported หรือ IBNR) เป็นต้น ส่วนงานทางด้านการลงทุนก็ต้องเป็นไปตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ว่าด้วยการลงทุน ในกรณีที่บริษัทมีปริมาณงานด้านการลงทุนใหญ่มาก บริษัทอาจแยกงานส่วนนี้ออกต่างหาก เป็นฝ่ายการลงทุนโดยไม่ขึ้นกับฝ่ายบัญชีและการเงินก็ได้

ฝ่ายวิชาการ

บริษัทที่มีขนาดใหญ่มักจะมีฝ่ายวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ดูแลเรื่องสถิติต่าง ๆ โดยเฉพาะสถิติเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และสถิติที่จะเป็นประโยชน์ในด้านการตลาด และอาจมีส่วนงานที่ทำหน้าที่วิจัย และวางแผนเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของบริษัทด้วย

ฝ่ายธุรการ

ฝ่ายธุรการ เป็นฝ่ายที่รับผิดชอบงานที่สนับสนุนงานของฝ่ายอื่น ๆ ซึ่งอาจประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ เช่น ส่วนกฎหมาย ส่วนบุคลากร ส่วนอบรม ส่วนบริการกลาง เป็นต้น

นอกจากฝ่ายต่าง ๆ ตามตัวอย่างที่ได้กล่าวมาแล้ว บริษัทประกันภัยหลายบริษัทได้ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัย และให้ประโยชน์แก่ผู้บริหารของบริษัทเป็นอัน มาก เครื่องคอมพิวเตอร์จะมีบทบาทในบริษัทประกันวินาศภัยมากขึ้นเป็นลำดับ เพราะสามารถ ช่วยงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้ทุกฝ่าย ฉะนั้นสำหรับบริษัทที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว จึงอาจมีฝ่าย คอมพิวเตอร์หรือฝ่ายประมวลผลข้อมูล (Electronic Data Processing Department) หรือ EDP Department) ขึ้นเป็นฝ่ายสำคัญอีกฝ่ายหนึ่งด้วย

สรุป

การจัดองค์การของบริษัทประกันวินาศภัย สามารถจะทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติม หรือลดองค์การย่อยในองค์การใหญ่ ให้เหมาะสมกับขนาดของกิจการ และนโยบาย การบริหารงานของแต่ละบริษัท ผู้บริหารงานจึงมีภาระหน้าที่ในการจัดองค์การ ให้สามารถสนอง นโยบายและความต้องการของธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีความคล่องตัว ที่จะขยายขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อรับความเจริญเติบโตของบริษัทในอนาคตได้ด้วย

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง “แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำวิจัยเกี่ยวกับ เรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและ คำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 4 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 : ข้อมูลทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 : ข้อมูลทางด้านความเครียดในการทำงาน
- ตอนที่ 4 : ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 27 ปี 2. 28 – 35 ปี
 3. 35 – 43 ปี 4. 44 – 51 ปี
 5. 52 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ / เจ้าหน้าที่
 2. พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส
 3. พนักงานระดับหัวหน้าส่วน / หัวหน้าแผนก
 4. พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ

5. อายุการทำงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 05 – 10 ปี
 3. 11 – 16 ปี 4. 17 – 22 ปี
 5. 23 ปีขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

1. ฝ่ายรับประกันภัย 2. ฝ่ายสินไหมทดแทน
 3. ฝ่ายการตลาด 4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
 5. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 6. ฝ่ายวิชาการ

ตอนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับลักษณะขององค์การที่ท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน		ระดับลักษณะ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล						
1.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
2.	เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่าน					
3.	ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง					
ด้านการยอมรับนับถือ						
4.	ท่านมีโอกาสดำเนินงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ท่านปฏิบัติอยู่					
5.	เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านในหน่วยงาน					
6.	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านได้เสนอ					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
7.	ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิความรู้ของท่าน					
8.	ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบงาน					
9.	ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน					
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า						
10.	งานที่ท่านปฏิบัติในหน่วยงาน มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
11.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
12.	ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องจากการทำงานของท่าน					
ด้านสภาพในการทำงาน						
13.	สถานที่ที่ท่านทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
14.	สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน					
15.	สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม					

ตอนที่ 3 ด้านความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับอาการของท่านมากที่สุด เมื่ออยู่ในที่ทำงาน หรือเมื่อนึกถึงการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน		ระดับอาการ				
		มีอาการเป็นประจำ (5)	มีอาการบ่อยครั้ง (4)	มีอาการบ้าง (3)	มีอาการบ้างไม่มาก (2)	ไม่มีอาการ (1)
อาการทางด้านร่างกาย เมื่ออยู่ในที่ทำงาน หรือเมื่อนึกถึงการทำงาน						
1.	หัวใจเต้นเร็วผิดปกติ					
2.	รู้สึกวากล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง (ขมวดคิ้ว กำหมัดหรือกัดกราม)					
3.	ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม					
4.	ปวดศีรษะ					
5.	เบื่ออาหาร					
6.	ท้องไส้ปั่นป่วน					
7.	ทานมากขึ้น					
8.	นอนไม่หลับ					
อาการทางด้านจิตใจ เมื่ออยู่ในที่ทำงาน หรือเมื่อนึกถึงการทำงาน						
9.	กังวลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่จะต้องทำมากเกินไป					
10.	รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า)					
11.	มีอาการมึนงงหรือง่วง					
12.	รู้สึกหงุดหงิดง่าย					
13.	ชอบเก็บเรื่องต่าง ๆ มาคิดซ้ำซาก					
14.	ขาดสมาธิ และทำงานผิดพลาด					
15.	เบื่องาน					
16.	เบื่อก่อนที่จะต้องพูดกับเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 4 ด้านพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน		ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ						
1.	ท่านบันทึกเวลาการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง					
2.	ท่านมาทำงานตรงเวลา					
3.	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ					
4.	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างไม่บกพร่อง					
5.	ท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของหน่วยงาน					
6.	ท่านปฏิบัติตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานกำหนด					
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ						
7.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้					
8.	ท่านวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆ ที่ไม่เข้าใจได้อย่างสมเหตุสมผล					
9.	ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง					
10.	ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทันเวลา					
11.	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง					
12.	ท่านพิจารณาแก้ไขปัญหาในงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					
ด้านการทำงานเป็นทีม						
13.	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันโดยไม่มีปัญหา					
14.	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
15.	ท่านร่วมปรับปรุงการปฏิบัติงานกับทีมงานได้เป็นอย่างดี					
16.	ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทีมงาน					
17.	ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อจำเป็น					
18.	ท่านไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
19.	ท่านชอบทำงานเป็นทีม					

- ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธัญรดา จิตสุรผล
วันเดือนปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	38/75 หมู่ที่ 2 ซอยเพชรเกษม 36 แขวงบางจาก เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท มิตรชยุ สุมิโตโม อินชัวร์รันส์ จำกัด สาขาประเทศไทย ฝ่ายการตลาด (ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ (สาขาการจัดการทั่วไป) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2553	ปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ