

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ
มนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

WORKING MOTIVATION AND BEHAVIOR OF SERVICE PROVIDERS
OF PEOPLE PROCESSING IN BANGKOK



T129914



มนัสชนก วงษา

MANATCHANOK WONGSA

21/65
2006

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 129914
วัน,เดือน,ปี - 3 ส.ค. 2557

b. 12586คค6
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2556

KMITL-2013-AMC-M-017-040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**WORKING MOTIVATION AND BEHAVIOR OF SERVICE PROVIDERS
OF PEOPLE PROCESSING IN BANGKOK**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2013

KMITL-2013-AMC-M-017-040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2013

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการใน
	งานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวมนัสชนก วงษา
รหัสประจำตัว	54671405
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2556
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ กัตัญญา หิรัญญสมบุรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการใน งานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่ง งาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และ อาชีพ และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ใน เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 กลุ่มๆละ 100 คน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สห สัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการทำงานอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมาก 3) ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน 4) ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน 5) แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Working Motivation and Behavior of Service Providers of People Processing in Bangkok
Student	Miss Manatchanok Wongsra
Student ID	54671405
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2013
Thesis Advisor	Associate Professor Katanyu Hiransomboon
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharurnlap

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study working motivation levels of service providers in people processing in Bangkok 2) to study working behavior levels of service providers in people processing in Bangkok 3) to compare working motivation levels of service providers in people processing in Bangkok classified by personal factors including gender, age, education, marital status, income, position, working period and occupation 4) to compare working behavior levels of service providers in people processing in Bangkok classified by personal factors including gender, age, education, marital status, income, position, working period and occupation 5) to study the relationship between the working motivation and behavior of service providers in people processing in Bangkok.

The samples divided into 4 groups, 100 each, 400 service providers totally. Data were collected by using questionnaires. The statistical methods for analyzing were percentage, mean, standard deviation, t-test to evaluate the average value between two groups. F-test was used for one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and Pearson product moment correlation coefficient.

The results were as followings: 1) The working motivation level was high. 2) The working behavior level was high. 3) Service providers who had different gender, age, education, income, position, working period and occupation provided the different working motivation level. 4) Service providers who had different gender, age, education, income, position, working period and occupation provided the different working behavior level. 5) The correlation between working motivation and behavior were relatively high.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาการวิจัยและจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้อย่างดี โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รศ.กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และติดตามวิทยานิพนธ์นับตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อันมี ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ และดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ และคุณสัน โดยเต็มดวงเหลือ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพและเหมาะสมต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณครอบครัว ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งกำลังกายและกำลังใจเป็นอย่างดีในการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น IM.15 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกันและคอยช่วยเหลือแนะนำผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่านและบิดาที่ล่วงลับไปแล้วด้วยความเคารพอย่างยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2556

มนัสชนก วงษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และ IV ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	11
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	12
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	13
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	14
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	17
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	31
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	41
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	76
4.2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
4.3 ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	88
4.4 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	94
4.5 เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	120
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ ในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	141
4.7 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ ในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	142
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	144
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	145
5.2 อภิปรายผล.....	153
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	161
บรรณานุกรม.....	163
ภาคผนวก.....	167
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	168
ประวัติผู้เขียน.....	175

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนแรงงานในระบบและนอกระบบในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554	4
1.2 จำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555	5
3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ	64
3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ	68
3.3 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One Way ANOVA	73
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	76
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน	79
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน	80
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	82
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	84
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับนับถือ	85
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	87
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน	88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ พฤติกรรมกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ.....	89
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ พฤติกรรมกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ.....	91
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของ พฤติกรรมกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....	92
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test.....	94
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	95
4.14 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	96
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	98
4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	99
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	103

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	104
4.19 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	105
4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	108
4.21 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	109
4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	111
4.23 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	112
4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	115
4.25 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	116
4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test.....	120

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	121
4.28 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	122
4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One - way ANOVA	124
4.30 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	125
4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	127
4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	128
4.33 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	129
4.34 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	131
4.35 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	132

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.36 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	134
4.37 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	135
4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One - way ANOVA.....	137
4.39 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD	138
4.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ของผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการ ที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	141
4.41 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	142

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	13
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน	20
2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน	36
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	39
2.4 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล	39
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ	45
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ	46
2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงและปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ	47



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภททุกขนาด จะบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้ง 4 ประการดังกล่าว “บุคลากร” เป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้น มีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวอาจทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานปราศจากความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรด้วย

ในการบริหารงาน นอกจากผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีเทคนิควิธีการทำให้บุคลากรขององค์กรมีเจตคติที่ดีต่องานและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอีกด้วย การที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรมีความตั้งใจและพึงพอใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน ดัง Steer & Porter (1977: 211) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องรู้จักวิธีสร้างแรงจูงใจเพื่อโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพันร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทুম่ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง และให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงานและความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพลดลง มีการขาดงาน มีการลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาได้ นอกจากนั้นความพอใจในการทำงานก็เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่ดี และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้บุคคลทำงาน หรือทำอะไรบางอย่างสำเร็จไปได้ นั้นเริ่มมาจากแรงจูงใจ (Motivation) ดังจะเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนทำงานหรือทำกิจกรรมใดๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีพลัง มีชีวิตชีวา ตั้งอกตั้งใจ ขยันขันแข็งมีความกระตือรือร้น ฯลฯ แต่ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ชอบทำงานไม่ชอบจะทำกิจกรรมใดๆ หรือทำโดยผ่านไปวันๆ ในสภาพที่เฉื่อยชา เสร้าหมอง และไม่ได้สนใจว่าผลงานจะออกมาดีหรือไม่ดีแต่อย่างใด พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลแต่ละคน ทั้งแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคลและเป็นผลมาจากแรงจูงใจจากภายนอกตัวบุคคลอันเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก คือสภาพการณ์ต่างๆ ขององค์การ ทั้งทางกายภาพและสังคม หากพนักงานในองค์การขาดแรงจูงใจในการทำงานเขาก็ทำงานอย่างไม่ตั้งใจ ไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และยังคงแสดงพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เช่น มาทำงานสาย ขาดงาน ทำตัวออกห่างไม่เอาสาทำงานเหมือนก่อน ฯลฯ การขาดแรงจูงใจของพนักงานภายในองค์การ เสมือนเป็นโรคร้ายชนิดหนึ่งที่เกาะกินและทำลายความสำเร็จของหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานขององค์การ คือ ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดที่สอดแทรกร่วมอยู่ในทุกขั้นตอนของการบริหารงาน และความสำเร็จทั้งหลายขององค์การล้วนมาจากพนักงาน

ดังนั้นในฐานะหรือบทบาทของผู้บริหารงาน นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานต่างๆ แล้ว ภาระที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการพยายามแสวงหาหนทางและสิ่งชักชวนต่างๆ ที่จะโน้มน้าวชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเต็มใจ พร้อมใจและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (วุฒิชัย จานง. 2525: 3) หลักการทางจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการบริหารและเป็นที่ยอมรับทั้งในภาครัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจ คือ การจูงใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (สุรพล พยอมแย้ม. 2541: 21) ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าใจถึงความปรารถนาหรือความต้องการที่มีอยู่ของบุคลากรในองค์การ (ชงชัย สันติ. 2531: 1) และต้องรู้จักจูงใจคนในองค์การให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (วิชัย โฉสุวรรณจินดา. 2535:51) แรงจูงใจที่ดีและเหมาะสมจะมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานถ้าบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในงานแล้วจะก่อให้เกิดผลสืบเนื่องต่อองค์การ คือ ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529:114-115; อ้างอิงจาก Porter and steers.1995) ทั้งนี้การที่จะสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรับรู้ของบุคคล ความพึงพอใจมีผลโดยตรงต่อการทำงานทุกอาชีพรวมทั้งกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการ

การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้บริโภคยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น เขาต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ต่างเป็นที่รู้กันว่าปัจจุบันเป็น “ยุคแห่งการบริการ” โดยเฉพาะในวงการธุรกิจไม่ว่าจะดำเนินธุรกิจประเภทใด ล้วนต้องหันมาสนใจแข่งขันกัน

ในด้านการบริการลูกค้า และใช้การบริการเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดกันอย่างแพร่หลาย นอกจากนั้น

ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น และเบื้องหลังความสำเร็จของงานบริการต่างๆ จะพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีบทบาทสำคัญทั้งต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของงานบริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548: 33) กล่าวว่า ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ 1) การบริการต่อร่างกายลูกค้า 2) การบริการต่อจิตใจลูกค้า 3) การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า 4) การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า ซึ่งในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงเฉพาะการบริการประเภทที่ 1 คือ การบริการต่อร่างกายลูกค้า ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเท่านั้น

การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) การบริการประเภทนี้ เป็นบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ โรงพยาบาล ฯลฯ) กลุ่มอาชีพหลักๆ ได้แก่ 1) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย 2) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ 3) นางพยาบาล และผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด หรือไม่กี่เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลขน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) กลุ่มอาชีพหลักๆ ได้แก่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่รับจ้าง ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

จากสถิติการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2554 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า อาชีพที่มีจำนวนของผู้มีงานทำที่อยู่ในแรงงานในระบบและนอกระบบมากที่สุด คือ พนักงานบริการ พนักงานในร้านค้าและตลาด 1,166,131 คน ชาย 511,626 คน หญิง 654,505 คน รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ 515,650 คน ชาย 374,975 คน หญิง 140,675 คน ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร 468,680 คน ชาย 361,263 คน หญิง 107,417 คน ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 จำนวนแรงงานในระบบและนอกระบบในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554

อาชีพ	รวม Total	ชาย Male	หญิง Female	Occupation
1. ผู้บัญญัติกฎหมายและผู้จัดการ	262,237	160,942	101,296	1. Legislators, senior officials and managers
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่างๆ	369,693	181,816	187,877	2. Professionals
3. ผู้ประกอบวิชาชีพช่างเทคนิค สาขาต่างๆ	364,586	134,909	229,677	3. Technicians and associate professionals
4. เสมียน	268,328	77,230	191,098	4. Clerks
5. พนักงานบริการ พนักงานในร้านค้าและตลาด	1,166,131	511,626	654,505	5. Service workers and shop sales workers
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือในด้านการเกษตรและประมง	35,463	27,305	8,157	6. Skilled agricultural and fishery workers
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ	515,650	374,975	140,675	7. Craft and related trades workers
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร	468,680	361,263	107,417	8. Plant and machine operators
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่างๆ ในด้านการขาย และการให้บริการ	399,229	107,700	291,529	9. Elementary occupations
10. อาชีพซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	13,863	7,945	5,919	10. Workers not classifiable by occupation
รวม	3,863,860	1,945,710	1,918,150	Total

ที่มา : การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2554 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในประเทศไทยมีธุรกิจบริการอยู่อย่างแพร่หลายมากมายหลายชนิดและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสามารถสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและประเทศชาติได้เป็นอันมาก อาชีพบริการที่กระทำต่อมนุษย์ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ได้แก่ 1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ 2) พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด 3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย 4) แท็กซี่รับจ้าง จ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.2 จำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555

ลำดับ	เขต	ขนาดสถา ขนาดแผนโบราณ	สถานพยาบาล	ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม	สหกรณ์แท็กซี่
1	พระนคร	7	1	17	0
2	ดุสิต	8	1	9	1
3	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	2	2	7	1
4	สัมพันธวงศ์	1	2	2	0
5	ดินแดง	14	3	15	0
6	ห้วยขวาง	17	10	9	0
7	พญาไท	15	7	12	0
8	ราชเทวี	14	5	13	1
9	วังทองหลาง	19	3	4	0
10	ปทุมวัน	39	0	36	4
11	บางรัก	40	7	21	0
12	สาทร	13	2	5	2
13	บางคอแหลม	10	1	0	0
14	ยานนาวา	11	0	6	0
15	คลองเตย	42	4	14	0
16	วัฒนา	72	11	50	1
17	พระโขนง	7	0	3	0
18	สวนหลวง	10	4	2	0
19	บางนา	7	6	6	1
20	ประเวศ	12	2	5	0
21	จตุจักร	16	3	17	3
22	บางซื่อ	1	3	8	1
23	ลาดพร้าว	13	3	4	1
24	หลักสี่	6	2	10	0
25	ดอนเมือง	6	0	0	1
26	สายไหม	5	4	2	0
27	บางเขน	6	2	3	0
28	บางกะปิ	18	3	17	0
29	สะพานสูง	3	2	1	0
30	บึงกุ่ม	8	2	3	4
31	คันนายาว	8	2	1	0
32	ลาดกระบัง	1	3	3	0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ลำดับ	เขต	นวดสปา นวดแผนโบราณ	สถานพยาบาล	ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม	สหกรณ์แท็กซี่
33	มีนบุรี	4	4	0	0
34	หนองจอก	0	0	0	0
35	คลองสามวา	2	1	0	0
36	ธนบุรี	8	6	10	0
37	คลองสาน	5	2	2	1
38	จอมทอง	2	4	2	3
39	บางกอกน้อย	5	4	7	0
40	บางกอกใหญ่	0	0	3	0
41	บางพลัด	9	4	11	5
42	ตลิ่งชัน	2	0	2	1
43	ทวีวัฒนา	1	2	0	0
44	ภาษีเจริญ	3	6	8	0
45	บางแค	9	2	5	0
46	หนองแขม	2	2	2	1
47	บางขุนเทียน	6	4	3	1
48	บางบอน	1	3	4	0
49	ราษฎร์บูรณะ	3	5	2	1
50	ทุ่งครุ	2	0	0	0
	รวม	515	149	366	34

ที่มา : ฐานข้อมูลธุรกิจ พ.ศ.2555 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสมุดหน้าเหลือง
ไทยแลนด์ เขต โล่เพจเจส พ.ศ.2555/2556 สำหรับกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล บริษัท
เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ

สปาเป็นธุรกิจบริการสาขาหนึ่งที่กรมส่งเสริมการค้าส่งออกกระทรวงพาณิชย์ให้การส่งเสริมตั้งแต่ปี 2540 จนปัจจุบันเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีความนิยมมากอันดับต้นๆ จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และมีนักลงทุนในต่างประเทศจัดตั้งสปาไทยในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก สร้างธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา สร้างงานและนํารายได้เข้าประเทศไทยไม่ต่ำกว่าปีละ 15,000 ล้านบาท (ที่มา: สมาคมสปาไทย) ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจบริการประเภทส่งเสริมสุขภาพ จนถึงปัจจุบันธุรกิจสปาเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย

เป็นการผสมผสานระหว่างภูมิปัญญาไทยกับวิทยาการสมัยใหม่ ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญมีธุรกิจ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สปาไทยรูปแบบต่างๆ เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ใส่ใจด้านสุขภาพ มีการตกแต่งบรรยากาศแตกต่างกันไปตามแนวความคิดของนักร้องแบบ นักลงทุน และผู้พัฒนาสปาแต่ละแห่ง แต่ก็มีจุดเด่นที่ดำรงไว้ คือ การต้อนรับขับสู้ การเอาใจใส่ให้บริการตามวิถีไทย การใช้น้ำเพื่อการบำบัด การนวดกรรมแบบอย่างไทย การใช้สมุนไพร การบำบัดด้วยกลิ่น และบริการเสริมอื่นๆ ทั้งอาหารเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย การทำสมาธิ และการรักษาที่เกี่ยวข้อง

การนวดแผนไทย ได้รับการสืบทอดกันมานาน ซึ่งถือเป็นศาสตร์และศิลป์ ช่วยในเรื่องสุขภาพของคนไทย แม้ว่าความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอันทันสมัยของการแพทย์แผนปัจจุบันจะมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนทั่วโลก แต่หลายคนก็ยังเสาะแสวงหาทางเลือกอื่นในการดูแลสุขภาพของตนเองด้วยเหตุผลแตกต่างกัน การแพทย์แผนไทยเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการดูแลสุขภาพ และได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ “หมอนวด” อาชีพที่ว่ากันว่าไม่มีวันตกงาน เพราะปัจจุบันนอกจากได้รับความนิยมจากชาวไทยเองแล้ว ต่างชาติยังนิยมชมชอบอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้ที่เบนเข็มไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ ส่วนใหญ่ล้วนประสบความสำเร็จและได้รับคำชื่นชมแทบทั้งสิ้น ปัจจัยหนึ่งที่ “หมอนวดไทย” ได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นเพราะองค์ความรู้ที่สืบทอดกันมาแต่โบราณกาลสามารถใช้ในการบำบัดรักษาอาการต่าง ๆ ได้ผล

2) พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด

ปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรมากกว่า 64 ล้านคน ความต้องการแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ และนักกายภาพบำบัด เพื่อทำการรักษาพยาบาลต้องเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของประชากร เนื่องจากเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ร่างกาย และชีวิตมนุษย์ การทำงานจึงต้องอาศัยวิธีการที่ถูกต้อง ประกอบกับรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสนใจในสุขภาพของประชาชนทุกเพศทุกวัย ได้พยายามขยายบริการออกไปให้ทั่วถึง จึงจำเป็นต้องใช้ผู้ประกอบอาชีพนี้ในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก อีกทั้งโรงพยาบาลและสถานพยาบาลของภาคเอกชนได้ขยายตัวมากขึ้น เพื่อบริการประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ เช่น สถานประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงานประกันภัย บริษัทขายยาและเคมีภัณฑ์ บริษัทขายเครื่องมือแพทย์

นายวิชัย ทองแดง รองประธานกรรมการ บริษัท กรุงเทพคูสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) (BGH) หรือโรงพยาบาลกรุงเทพ เปิดเผย “ประชาชาติธุรกิจ” ว่า นักลงทุนต่างชาติมีความสนใจและต้องการลงทุนในหุ้นธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยเป็นอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะเข้ามาลงทุนมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลของไทยเป็นที่ยอมรับ มีผู้ป่วยในหลายประเทศสนใจเข้ามาใช้บริการรักษา ทั้งญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ตะวันออกกลาง ปัจจุบันในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน พม่า กัมพูชา ก็เดินทางเข้ามารักษาพยาบาลที่เมืองไทยกันมาก โดยปี พ.ศ. 2555 มีตัวเลขผู้รักษาพยาบาลต่างชาติสูงถึง 2.53 ล้านคน จากปีที่แล้ว 1.74 ล้านคน ปัจจัยบวกที่ดึงดูดให้ผู้ป่วยในต่างประเทศนิยมเข้ามารักษาในไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากความโดดเด่นใน 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ซึ่งขณะนี้

โรงพยาบาลในประเทศไทยถึง 24 แห่ง ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน JCIA (Joint Commission

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เนื้อหาไปใช้ประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

International Accreditation USA) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลของโรงพยาบาลโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับของทั่วโลก รวมทั้งราคาค่ารักษาของไทยยังค่อนข้างถูกเมื่อเทียบกับต่างประเทศอย่างสหรัฐอเมริกาอาจถูกกว่าถึง 5 เท่า และต่ำกว่าสิงคโปร์อย่างน้อย 30-40% และสุดท้ายคือ บริการ ซึ่งคนไทยได้การยอมรับจากผู้ป่วยทั่วโลกถึงความเชื่อมั่น ถึงเป็น 1 ในภูมิภาคเอเชีย ดังนั้นผู้ป่วยทั่วโลกจึงหันเข้ามาใช้บริการต่อเนื่อง เป็นผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว จนเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่ในสายตานักลงทุนและกองทุนต่างชาติ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เปิดเผยถึง 10 อันดับธุรกิจเด่นปี 2555 พบว่า ธุรกิจดาวเด่นสุด ได้แก่ ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม 45.1 คะแนน เนื่องจากกระแสรักสุขภาพและวัยรุ่นรักสวยรักงาม และทำศัลยกรรมความงามมากขึ้น รวมถึงลูกค้าจากต่างชาติที่มองว่าบริการในไทยมีคุณภาพและราคาถูก ปัจจัยที่สนับสนุนหลัก คือ สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงทำให้คนหันมาให้ความสำคัญกับสุขภาพเพิ่มมากขึ้น

3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย

การทำธุรกิจร้านเสริมสวยเป็นอีกหนึ่งช่องทางธุรกิจแบบอาชีพอิสระ ที่ช่วยให้คนไทยทุกฐานะอาชีพมีสิทธิเลือกที่จะเป็นของตัวเอง ในปัจจุบันนี้มีร้านเสริมสวยเกิดขึ้นจำนวนมากตามสัดส่วนของผู้ที่เข้ามาอบรมเรียนเสริมสวยปีหนึ่งจำนวนนับหมื่นคน และมีแนวโน้มที่จะมีผู้เข้ามาเรียนอาชีพเสริมสวยเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีการลงทุนด้วยจำนวนเงินไม่ค่อยสูงมากนัก เป็นธุรกิจเงินสด มีรายได้ทุกวัน ต้นทุนส่วนใหญ่จะเป็นการขายฝีมือมากกว่าการลงทุนด้านวัตถุดิบ ซึ่งต่างจากอาชีพอื่นที่ต้นทุนมักมาจากวัตถุดิบมากกว่าการใช้ฝีมือ

ตลาดแรงงานสำหรับผู้สนใจประกอบอาชีพนี้ยังเปิดกว้าง ร้านเสริมสวยแบ่งออกเป็นหลายประเภท และหลายระดับ เพื่อบริการกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มตามสภาพเศรษฐกิจ ปัจจุบันร้านเสริมสวยครบวงจรได้ขยายการเปิดในทำเลธุรกิจ เช่น ในอาคารสำนักงานให้เช่า และที่อยู่อาศัย คอนโดมีเนียม บริเวณโรงแรม บริเวณซูเปอร์มาร์เก็ต เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ที่ทำธุรกิจหรือพนักงานขององค์กรเหล่านั้น ทำให้ความต้องการทางด้านปริมาณของช่างเสริมสวยขยายตัวมากขึ้น โดยทั่วไปจำนวนช่างเสริมสวยที่ต้องการในร้านเสริมสวยขนาดกลางประมาณ 5 คน ขึ้นไป ส่วนในร้านขนาดใหญ่ต้องการช่างมากกว่า 10 คนขึ้นไป และร้านเสริมสวยต่างต้องการช่างเสริมสวยมาหมุนเวียนทดแทนผู้ออกไปทำงานให้แก่ร้านเสริมสวยแห่งอื่นหรือไปเปิดกิจการของตนเองตลอดเวลา แต่บางรายก็อาจหมุนเวียนกลับมาอีก เนื่องจากอาชีพช่างเสริมสวยเป็นอาชีพที่หางานทำได้ไม่ยากนัก และถ้าหากมีฝีมือเป็นที่นิยมของลูกค้าก็จะถูกชักชวนจากเจ้าของกิจการและได้รับค่าจ้างสูง นอกจากนี้ในโรงเรียนหรือสถาบันสอนเสริมสวยที่มีชื่อเสียง นักเรียนเสริมสวยที่เรียนสำเร็จแล้ว จะได้รับการจองตัวจากร้านเสริมสวยทั้งในประเทศและต่างประเทศไปเป็นพนักงานหรือช่างประจำร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

อาชีพรับแท็กซี่ เป็นอาชีพอิสระอีกอาชีพหนึ่ง ที่ถือว่าได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีคนหลากหลายอาชีพได้หันเหชีวิตของตนมาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ เพราะรายได้ที่เป็นเม็ดเงินจำนวนไม่น้อยกับการขับรถเพียงหนึ่งกะยังไม่หักค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแล้วจะตกอยู่ราว 1,000 บาทต่อวัน เป็นเหตุผลทำให้หลาย ๆ คนไม่ลังเลเลยที่จะหันมายึดอาชีพการขับรถแท็กซี่ จากสถิติการขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ (รถแท็กซี่) จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2555 มีจำนวน 66,645 ราย ขณะที่ยอดจดทะเบียนรถแท็กซี่มีจำนวน 102,575 คัน เป็นรถแท็กซี่ส่วนบุคคล จำนวน 25,020 คัน และเป็นรถแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 77,555 คัน ในปัจจุบันจำนวนรถแท็กซี่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รถมอเตอร์ไซด์รับจ้างเกิดขึ้นมานานแล้ว โดยไม่อาจระบุได้แน่นอนว่าเกิดขึ้นเมื่อไหร่ แต่ที่มีลักษณะเป็นวินที่เห็นได้ชัดเจนน่าจะเป็นประมาณปี พ.ศ. 2522 ปัจจุบันพบว่า มีวินรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 6,330 วิน รวม 97,620 คัน ซึ่งรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่มีป้ายเหลืองอย่างถูกต้องตามกฎหมายมีเพียง 40,000 คัน จาก วินรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันนี้กล่าว 200,000 คัน ปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดการขยายตัวของรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างอย่างรวดเร็ว จนกรุงเทพฯ กลายเป็นเมืองเดียวในโลกที่ประชากรใช้บริการมอเตอร์ไซด์รับจ้างมากที่สุด ได้แก่ 1) ความไม่พร้อมของระบบการขนส่งสาธารณะ กล่าวคือ ไม่มีระบบการขนส่งสาธารณะอย่างทั่วถึงและเพียงพอ 2) ระบบการจัดวางผังเมืองที่ไม่ได้วางแผนอย่างเป็นระบบ ทำให้ระบบการขนส่งสาธารณะไม่สามารถเข้าไปให้บริการอย่างทั่วถึง 3) การขยายตัวของประชากรในเขตเมืองเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดปัญหาการจราจร ความแออัดในการเดินทางของประชาชน 4) การเข้าสู่อาชีพมีความง่าย เพียงแค่มีรถมอเตอร์ไซด์ก็สามารถประกอบอาชีพได้ การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

ดังนั้นด้วยอุปนิสัยของคนไทยที่สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจและเอื้อเฟื้อ ส่งผลให้ธุรกิจบริการไทยเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการที่กระทำต่อร่างกายมนุษย์ซึ่งคนไทยมีความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะนี้เป็นพิเศษ เนื่องด้วยการใช้ทักษะความรู้เชิงวิชาชีพ ประกอบกับความนุ่มนวลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งการปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี และด้วยพนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการที่กระทำต่อตัวลูกค้าเป็นอย่างมาก การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นหนทางหลักที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการอย่างครบถ้วนย่อมขึ้นอยู่กับ การรับผิดชอบ ความสนใจ ความกระตือรือร้นหรือแรงกระตุ้นอื่น ๆ และแรงสนับสนุนจูงใจซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจของบุคลากรในทุกตำแหน่งงาน

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง

แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น (ชนวรรณ พริ้งเกษมชัย, 2549)

อย่างไรก็ดีพนักงานผู้ให้บริการที่กระทำต่อร่างกายลูกค้าส่วนหนึ่งโยกย้ายงานบ่อยครั้ง ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน มีอัตราการหมุนเวียนในงานสูง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ ตลอดจนเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานตามตัวแปรทางข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้พนักงานผู้บริการเองต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน โดยนำทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริเบิร์ก (1959: 113) และได้ศึกษางานวิจัยของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
4. ด้านการยอมรับนับถือ
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

และผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบาร์ต (1968: 159) และแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา โดยศึกษาพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

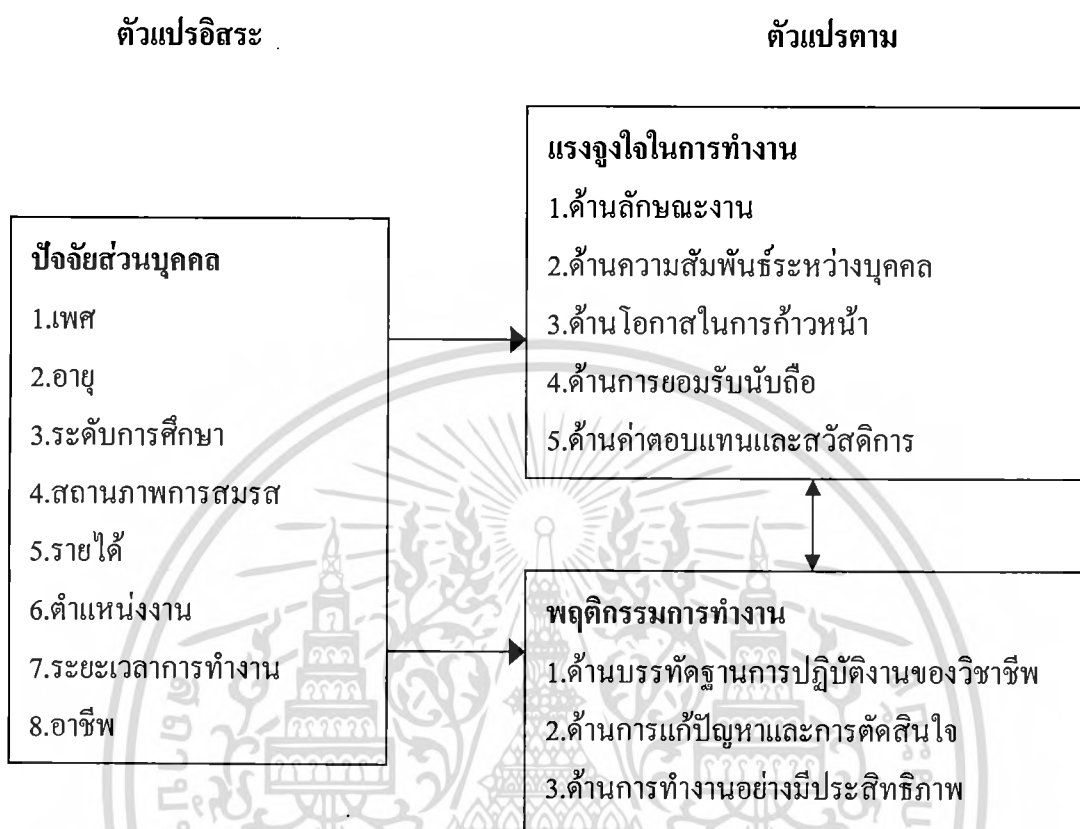
1. ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
3. ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน และพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าหัวข้อที่เลือกศึกษานั้นสามารถหาลักษณะร่วมได้ทุกอาชีพในกลุ่มอาชีพที่ศึกษา และทำให้เห็นแรงจูงใจที่ขับเคลื่อนพฤติกรรม

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์ใช้ทั้งทฤษฎี และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา จึงได้กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยเป็นกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 กลุ่มๆ ละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ
- 2) พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด
- 3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย
- 4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่

1) แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
4. ด้านการยอมรับนับถือ
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2) พฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
3. ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยและเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2555 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดๆที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรม ด้วยความเต็มใจ เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่มีความสำคัญต่อบริษัทและสังคมส่วนรวม และการได้รับมอบหมายให้ทำงานอย่างมีอิสระมีโอกาสดำเนินการแก้ปัญหา หรือรับผิดชอบงานด้วยตนเองอย่างเต็มที่

1.2 ความสัมพันธ์กับระหว่างบุคคล หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานแล้วทำให้งานประสบความสำเร็จ

1.3 โอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน โดยเป็นไปตามความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงาน

1.4 การยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคมยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานและตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.5 ค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงานในรูปแบบต่างๆ หมายรวมถึงค่าตอบแทนทางตรง และค่าตอบแทนทางอ้อม

ค่าตอบแทนทางตรง หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่างๆ

ค่าตอบแทนทางอ้อม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง และมักไม่สัมพันธ์กับตัวงาน เช่น สิทธิในการลา เงินทดแทน บริการรับส่ง

1.6 สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่บริษัทจัดให้มีขึ้นเพื่อให้พนักงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวลปัญหาต่างๆ ทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

2. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือการทำกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือแบบแผนสำหรับการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางหรือกฎเกณฑ์ร่วมในด้านพฤติกรรมที่พนักงานควรปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเป็นวิถีทางที่เหมาะสมในการประพฤติปฏิบัติ

2.2 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

2.3 ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงาน ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เน้นคุณสมบัติ ความรอบรู้ ความเก่งของคน

3. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์

4. งานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ หมายถึง การบริการที่กระทำต่อร่างกายลูกค้าโดยตรง (People Processing Service) ซึ่งมีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า ได้แก่ กลุ่มอาชีพ 1) ช่างตัดผม ช่างเสริม

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ผ่านการคัดค้านั้นถือว่าผิดกฎหมายและต้องแจ้งเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บำบัด รวมทั้งงานบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน - เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ได้แก่ กลุ่มอาชีพมอเตอร์ไซค์รับจ้าง แท็กซี่รับจ้าง ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลของผู้ให้บริการในงานบริการ อันประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย

5.1 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับสูงสุดของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ไม่เกินประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี ขึ้นไป

5.2 สถานภาพการสมรส หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมเกี่ยวกับการมีคู่ครองหรือการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันระหว่างสามี-ภรรยา ซึ่งแบ่งออกเป็น โสด สมรส หย่า/หม้าย แยกกันอยู่

5.3 รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนในรูปค่าจ้างแรงงานและเงินเดือนที่พนักงานได้รับ

5.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ระดับปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ

5.5 ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับเป็นจำนวนเต็มปีที่พนักงานปฏิบัติงานได้ปฏิบัติหน้าที่

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ต่างๆ โดยจำแนกรายละเอียดในการศึกษาตามลำดับดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

สุชา จันทรโสม (2525: 101) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง

1. สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุสู่จุดหมายปลายทาง (Goal)
2. พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง
3. พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ (Drive) ของแต่ละบุคคลมีแนวโน้มไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ

ชนวรรธ ดั่งสินทรัพย์ศิริ (2550: 129) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ

ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

เชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn and Others.2000: 152) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจไว้ว่า เป็นตัวที่เน้นถึงพลังที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งจะอธิบายถึงระดับแนวทางการ ไปสู่และการคงอยู่ของความพยายามที่จะทำงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นที่ความพยายาม ที่ไต่ลงไปในการทำงานมิใช่ผลของงานที่ทำ

จากคำจำกัดความของนักวิชาการข้างต้นพบว่าแรงจูงใจสามารถเริ่มต้นได้จากทางกาย จิตใจ สังคมหรือสิ่งแวดล้อม คำจำกัดความของแรงจูงใจจึงเป็นไปอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยพอสรุป ความหมายของแรงจูงใจได้ว่า หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดง พฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างมีทิศทางแน่นอน

2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 310) ได้ให้ความหมายว่า ความสำคัญของแรงจูงใจ หมายถึง การ ที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามวัตถุประสงค์เสร็จทันเวลา คุณภาพของงานเป็นเลิศ ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หาก พนักงานยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ได้ องค์กรต้องใช้แรงจูงใจในการสร้างแรง กระตุ้น แรงผลักดันให้พนักงานเกิดศักยภาพขึ้น และทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

องค์กรจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานการให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างดีนั้นจะเกิดผลก็ต่อเมื่อผู้บริหาร องค์กรเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้ถูกต้อง (ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. 2521: 144) เพราะแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม ซึ่งการที่เราต้องการสิ่ง ใดสิ่งหนึ่งแสดงว่าเราขาดสิ่งนั้น ๆ ทำให้เป็นแรงผลักดันให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งนั้น มา การจูงใจนี้มีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร โดยเป็นที่ยอมรับกันว่าผลการ ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถของบุคคล (เสถียร เหลืองอร่าม. 2519:91; อ้างอิง จาก Sutermeister.1969) มีงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับการจัดการองค์กรและปฏิบัติการของหัวหน้างานเพื่อให้ได้ผลผลิตสูงและประสบความสำเร็จ ความพอใจในการทำงาน เช่น โรงงานประกอบรถยนต์ โรงงานผลิตเครื่องไฟฟ้า คนงานรถไฟและการ ประกันภัย ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏว่าองค์กรใดที่มีการจูงใจที่สม่ำเสมอจะให้ผลผลิตสูงและ ความพอใจของคนงานที่ทำงานก็สูงตามไปด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจมีความสำคัญในการทำ งาน (พงศ์ หรรดาร. 2540: 65)

นอกจากนี้ อรุณ รักธรรม (2522: 268) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความ

ต้องการและแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นสิ่งที่ผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วน สเตียร์ และพอร์เตอร์ (บรรหาร ราชฉนิ. 2529; อ้างอิงจาก Steers and Porter.1977) กล่าวว่าเมื่อบุคคลใดเริ่มทำงาน เขาอาจจะทำงานอย่างเต็มความสามารถหรือตั้งใจทำเพียงครั้งเดียวหรืออาจจะทำเพียงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วเท่านั้นการจูงใจจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้นและการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ระดับของแรงจูงใจ
2. ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว
3. ความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน

นอกจากนี้ กิบสัน, อิวานเซวิช และดอนเนลลี (บรรหาร ราชฉนิ. 2529: 14 ; อ้างอิงจาก Gibson, Ivancevich and Donney. 1982) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรต่างๆ เช่นความรู้ความสามารถระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ แรงจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

ด้วยเหตุความสำคัญของแรงจูงใจดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของหน่วยงาน คือ การที่ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจนั้นคือการชักจูงบุคคลด้วยสิ่งที่เขาต้องการก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้เขาเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2.1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 20-21) การจูงใจเกิดขึ้นได้ด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ

1. ความต้องการ (Need) คือ ความไม่เพียงพอ หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์เราความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ ตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารเกิดขึ้น เมื่อเซลล์ในร่างกายขาดอาหาร

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้น เพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่ายๆ ว่าเป็นการไม่เพียงพอกับทิศทาง ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ใ้ไว้ว่า แรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ ตัวอย่างของความต้อการนำอาหาร จะถูกแปลออกมาในรูปของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการมีเพื่อนพ้อง ซึ่งจะเปลือออกมาในรูปแบบของแรงขับที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้นการได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความว่าทำให้สภาพด้านร่างกาย หรือจิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อน จะทำหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสภาวะและลดแรงขับเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ลง



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน

ที่มา: ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545)

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

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะสติ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่างๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

(2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

(3) ปัจจัยต่างๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐานนโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงานจึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

2.1.4 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ผู้วิจัยพบว่ามีนักวิชาการ ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนของการเกิดแรงจูงใจ ดังนี้ คือ ลูธันส์ (Luthans.1985) กล่าวว่าแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ความต้องการ (Need) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุล เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ หรือเมื่อไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือหมู่คณะ ขาดความมั่นคงด้านรายได้ ไม่สามารถมีเงินใช้หนี้ อื่นๆ ได้ทันใจ หรือเมื่อเกิดความไม่พอใจในสิ่งที่ได้ทำ หรือเมื่อมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน หรือเมื่อมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน หรือเมื่อมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. แรงขับหรือแรงกระตุ้น (Drive) เป็นพลังกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย สิ่งนี้ถือเป็นหัวใจของกระบวนการงูใจ

3. เป้าหมาย (Goal) เป็นสิ่งที่ตั้งไว้เพื่อสนองความต้องการและลดแรงขับลง อันเป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการงูใจ

นอกจากนี้ฟวงเพชร วัชรอยู่ (2526: 4-5) ได้กล่าวว่า กระบวนการของแรงงูใจ ประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน โดยเริ่มด้วยความต้องการ (Need) และสิ้นสุดลงที่การตอบสนองซึ่งลดหรือจัดตั้งที่เป็นแรงขับซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้คือ

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น น้ำ อาหาร อากาศ หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรักหรืออาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้นบางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มากจากความสบายของบุคคล เช่น ความเจ็บปวดจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ ขึ้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้เรียกว่าเกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความรู้สึกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายน้ำมากกับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อย ย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายน้ำมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อยมาดื่มพร้อมๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้ง เป็นต้นว่าสิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่งอาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น เพราะการเรียนรู้และการรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

จากทัศนะของนักวิชาการเกี่ยวกับกระบวนการเกิดแรงจูงใจสรุปได้ว่า เมื่อร่างกายเกิดความต้องการจะทำให้เกิดแรงขับขึ้น แรงขับที่เกิดขึ้นจะรบกวนและกระตุ้นให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ระหว่างนี้ร่างกายจะต้องกำหนดทิศทางหรือตั้งเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรม เพื่อให้สนองความต้องการเมื่อสามารถสนองความต้องการได้แล้ว แรงขับก็จะลดลงด้วยกระบวนการดังกล่าว ผู้บริหารงานในองค์กรต่าง ๆ จึงหาวิธีจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งของบุคคลและองค์กรร่วมกัน (กรองแก้ว อยู่สุข. 2537: 76)

2.1.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากกระบวนการของแรงจูงใจทำให้ทราบว่าเมื่อบุคคลมีความต้องการ จะส่งผลให้เป็นแรงขับในร่างกายและจะแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการเข้าใจในความต้องการของมนุษย์จึงนับเป็นจุดแรกที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการเลือกวิธีการจูงใจ ซึ่งได้มีนักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้จัดแบ่งความต้องการอันเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 57-61) กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน (Basic Factor to Motivation) ไว้ว่าประกอบด้วย

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีคนเป็นจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายในการทำงานทำให้เกิดความเกียจคร้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มกำลังความสามารถ โดยทำให้งานมีลักษณะท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน คนบางคนจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจถ้าถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสถานะแวดล้อม ในการปฏิบัติงานคนยังอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์กร การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นเท่าใดก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

3. การให้การยกย่องและปรับปรุงสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้นมีอยู่ในบุคคลทุกคน และทุกคนก็ต้องการการยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน และการยกย่องชมเชยนั้นต้องทำด้วยความจริงใจและการยึดหลักของการให้ว่า ให้สำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานเหนือกว่าขั้นเฉลี่ย ถ้าหากไม่เช่นนั้นก็จะเป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชอบสำหรับผู้รับ และจะเป็นที่เยาะเย้ยจากบุคคลอื่น

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจบารมีมากขึ้น คนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กร และต้องการจะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้เทคนิคนี้ เช่น การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจ และการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมซึ่งเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมั่นคงและความปลอดภัย เช่น ความต้องการหลุดพ้นจากความกลัว การไม่มีงานทำการถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ในจิตใจทุกคน

6. ความเป็นอิสระในการทำงาน คนทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคนที่มีความสามารถสูง

7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เนื่องจากคนส่วนมากต้องการ หรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ หรือประสบการณ์ องค์กรต่างๆ ที่มีการให้มีการฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่ใช้วิธีให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงามส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแรงจูงใจทั้งสิ้น

8. โอกาสก้าวหน้า คือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร

9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับงาน สำหรับคนบางคนเงินเป็นสิ่งที่มียุติผลสูงมากก็อาจเป็นแรงจูงใจสำหรับบุคคลนั้นได้

10. สภาพของการทำงานที่ดี ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน

11. การแข่งขัน นับเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมากอันหนึ่งเนื่องจากการต้องการความป็นเลิศ

สเตียร์ เหลืองอร่าม (2519: 6) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การจูงใจ (Motivation) หรือแรงจูงใจซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล เป็นผลมาจากความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) แรงจูงใจจะเป็นการกระตุ้นเพื่อช่วยให้การทำงานลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้แรงจูงใจสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน และเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม หรือแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในของแต่ละคนอาจจะเป็นความสนใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน และความพอใจหรืออุดมคติของแต่ละคน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้นให้บุคคลต้องทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน คำชมเชย คำตำหนิ การให้รางวัล การแข่งขัน การลงโทษ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแรงจูงใจภายนอกสามารถแยกเป็นองค์ประกอบย่อยๆ คือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกต่องานหรือความพอใจงาน การมีเสรีภาพในด้านความคิดเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไมเออร์ (สุภาคา คำสุชาติ. 2536; อ้างอิงจาก Myers. 1970) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นถึงการวางเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงาน และการควบคุมที่ประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลงานในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ ความสามารถ และความพอใจ
 - 3.4 งานจะต้องมีลักษณะท้าทาย
 - 3.5 งานนั้นจะต้องสามารถทำให้สำเร็จได้

จากแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกันหลายประการ ซึ่งขึ้นอยู่กับจะใช้เกณฑ์อะไรเป็นตัวแบ่งประเภทของแรงจูงใจ สุดท้ายจะมุ่งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานด้วยกันทั้งนั้น ได้มีการค้นคว้าวิจัยและมีทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมากมายซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้คือ

2.1.6 ประเภทของแรงจูงใจ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 356-363) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ

1. **สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial Incentive)** มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะยอมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน

1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายในรูปของเงินเป็นงวดๆ ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อจะให้พนักงานมีฐานะทางการเงินสมควรแก่ฐานะานุกรูป เป็นการจูงใจให้ทำงาน โดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การแบ่งปันผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรสุทธิที่ธุรกิจนั้นได้รับมา (ไม่ใช่เป็นการให้ค่าจ้างเพิ่ม แต่เป็นการให้ในกรณีพิเศษ) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่เข้าร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.4 การให้บำเหน็จ อาจจะพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความคิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้กับบุคคลผู้นั้น เพื่อสนองในความดีที่ได้กระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยวิธีนี้ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนอัตราเงินเดือน เป็นต้น

1.5 การให้บำนาญ จะให้เป็นรายเดือนหรืออาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับในระยะที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะไม่ต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลี้ยงดูตนเมื่ออายุมาก เป็นเหตุผลประการหนึ่งที่จูงใจให้คนนิยมเข้ารับราชการ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการให้จูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงาน ช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น ได้แก่ การประกันภัย การทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการทางด้านสหนาการ เป็นต้น

1.7 การจัดกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยพนักงานจะชี้เหตุผลต่างๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์กรจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆ ไป ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าทางองค์กรไม่ทอดทิ้งพวกตน ยังพร้อมที่จะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non Financial Incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่นควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มี ทำให้ผลงานหรือผลผลิตต่ำลง

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจและเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรอยู่ด้วยนั่นเอง

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นในทุกองค์กร ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีคุณค่าเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

2.1.7 ทฤษฎีแรงจูงใจ

2.1.7.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ซึ่งรู้จักกันอย่างแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของทุกองค์กร โดยได้นำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยการจูงใจในสิ่งที่เป็นความต้องการของเขา มาสโลว์เชื่อว่า

1. มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการที่ไม่มีควมสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ไม่มีวันสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ คือ ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ลำดับความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ความต้องการขั้นเริ่มต้นมีพลังเหนือความต้องการขั้นอื่นๆ เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ การหลับนอน การออกกำลังกาย ความต้องการนี้จะยุติได้เมื่อได้รับการตอบสนองซึ่งจะทำให้เกิดความพอใจ ดังนั้นการจูงใจคนจึงต้องคำนึงถึงความต้องการทางด้านร่างกายเป็นหลัก

2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจ ความต้องการชุดใหม่ก็จะปรากฏออกมาอีกนั่นคือ ความต้องการความปลอดภัยทางกายและทางใจ ความมั่นคง การปกป้องคุ้มครองปราศจากความกลัว คนต้องการที่จะทำงานในที่ที่มีความมั่นคงมีการคุ้มครองที่ดีกว่า

3. ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ถ้าบุคคลได้รับความพอใจในความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยแล้ว ความต้องการความรัก ความพึงพอใจ การยอมรับก็จะปรากฏอีก คนทุกคนมีความปรารถนาจะให้เป็นที่ยรักของผู้อื่น และต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บุคคลจะพึงพอใจถ้าทำงานอยู่ในสังคมที่ยอมรับมีความรักระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งจะทำให้ทำงานด้วยความสุขผลงงานก็จะมากขึ้นด้วย

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับ คือ ความต้องการที่จะให้คนหรือกลุ่มคนนับถือตน ความต้องการนี้ประกอบด้วย ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มีความสามารถต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถและมีคุณค่า ได้รับการยอมรับและเอาใจใส่จากผู้อื่นถ้าความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง เข้มแข็ง

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพที่แท้จริง เป็นความต้องการใฝ่หาและพัฒนาการกระทำที่เหมาะสมกับตนให้ยิ่งๆ ขึ้นไปเพื่อรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่างๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว

6. ความต้องการที่จะเข้าใจ เป็นความต้องการที่อยากจะศึกษาหาความรู้ซึ่งเป็นความพึงพอใจและเป็นความต้องการของตนเองไม่เกี่ยวกับสิ่งที่มาล่อใจจากภายนอก

7. ความต้องการทางด้านสุนทรียะ เป็นความต้องการในสิ่งที่สวยงาม ศิลปะ สิ่งจรรโลงใจต่างๆ

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในองค์การและใช้บ่อย คือ เป็นพื้นฐานของโปรแกรมการพัฒนากำลังคนทั้งในส่วนของการบริหาร และการเพิ่มพูนงานและโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีของเขาใช้เป็นองค์ประกอบในการมุ่งใจพฤติกรรมพนักงานได้หลายระดับตามความต้องการที่แตกต่างกันออกไป

2.1.7.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG-Existence, Relatedness and Growth Theory)

เจ้าของทฤษฎีคือ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) โดยเฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (โควิน คลังแสง, 2536:37; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold, 1983) ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิต (Existence need)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need)
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need)

Existence Need (E) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อประทังชีวิตของคนเพื่อการอยู่รอดความต้องการนี้ได้รวบรวมเอาความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกันนั่นคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย

Relatedness Need (R) คือ ความต้องการเพื่อความต้องการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลรอบๆ ตัว และบุคคลในสังคม ความต้องการนี้ตรงกับลำดับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ Alderfer ได้ให้ความสำคัญของความต้องการข้อนี้มาก เพราะถือว่ามนุษย์จะอยู่ได้มิใช่ความต้องการพื้นฐานเท่านั้นแต่การรวมตัวอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือหมู่พวกนั้นมีความจำเป็น

Growth Need (G) คือ ความต้องการเพื่อความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการสูงสุดของคนซึ่งเขาได้รวมเอาขั้นที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกัน

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎี ERG ของ Alderfer และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์คือ ทฤษฎีของมาสโลว์บอกว่าทุกคนบรรลุความต้องการขั้นหนึ่งแล้วจะมีความ

ต้องการในลำดับขั้นต่อไป แต่ Alderfer บอกว่าคนมีความต้องการพร้อมกันหลายๆ ชั้นไม่ใช่ทีละชั้นดังที่มาสโลว์กล่าวไว้

2.1.7.3 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยค่าจูนหรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959: 45-49) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) โดยเฮร์ซเบอร์กและคณะได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน ในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบและไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผล จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เฮร์ซเบอร์กและคณะได้สรุปว่ามีปัจจัย 2 ประเภท เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรงเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มี 6 ชนิด

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเอง ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นในสังคม โดยการรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น เงินเดือน การประกาศเกียรติคุณ รางวัลที่เป็นสิ่งของ หรือการแสดงออกอื่นๆ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำทลายความสามารถ งานใหม่ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำรวมถึงการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ งานที่ไม่จำเจ งานที่ทำท้อความสามารถจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ และศึกษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่อ งาน งานที่มีความหลากหลายพอประมาณ และงานที่มีความเป็นอิสระ จะสร้างความพึงพอใจในงาน ได้สูงที่สุด

6. การพัฒนาตนเอง (Growth) หมายถึง การที่บุคคลในแต่ละองค์การมีโอกาส ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญใหม่ๆ ให้กับตนเอง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือส่วนประกอบ ของงานทำหน้าที่ค้ำจุน ไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงานและยังป้องกันไม่ให้เกิดความ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้นำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจแต่ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจปัจจัยเหล่านี้มี 7 ชนิดคือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) ได้แก่ การวางแผนการบริหารงานขององค์การที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานและการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2. การนิเทศ (Supervision - Technical) ได้แก่ ลักษณะการนิเทศการบังคับบัญชาในการดำเนินงานที่มีความยุติธรรมมีความโอบอ้อมอารีและเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีจะช่วยลดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชา ไม่เพียงแต่มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้งานสำเร็จเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมีวิธีการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและเต็มใจทำงานจนสำเร็จลุกลงไปได้ด้วยดี

3. เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation) ได้แก่ รายได้ประจำเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานมาก เพราะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้หลายประการ

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานรวมทั้งการติดต่ออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน

5. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บรรยากาศ แสง เสียง ห้องพักผ่อน ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงตลอดอายุการทำงาน ลักษณะงานที่ไม่เสี่ยงต่ออันตรายมากเกินไป ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ถ้าขาดความมั่นคงในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในงาน

7. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของวิชาชีพที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและความมีเอกสิทธิ์ของวิชาชีพ การเป็นที่ยอมรับของสังคมและมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับวิชาชีพอื่น สถานภาพของวิชาชีพนอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้ตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานจะให้ความสำคัญของสถานภาพของวิชาชีพแตกต่างกัน ถ้าสถานภาพของวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำก็เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

จากแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กมีสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องระลึกถึงอยู่เสมอ คือ แม้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พึงพอใจจะมาจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน แต่องค์ประกอบทั้งสองนี้ย่อมไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ย่อมมีส่วนที่เกี่ยวข้องหรือคาบเกี่ยวกันบ้างหรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยจำเป็นจะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Avoidance Need) แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยสนองความต้องการอยากจะมี หรืออยากจะทำ (Approach Need) โดยปัจจัยจำเป็นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน (Job Context) ส่วนปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวข้องกับตัวงาน (Job Content) ที่มนุษย์ทำ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2522: 99-100)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้เห็นความสำคัญของแรงจูงใจว่าเป็นปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้บุคคลใช้พลังงานไปเพื่อจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยจูงใจและสร้างความพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีความพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย และความคิดของตนเองเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (จันทน์ สมประสงค์. 2518: 109)

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์กเป็นหลักเพื่อให้เหมาะสมกับองค์การที่มีลักษณะการให้บริการทางสังคม เพราะการจูงใจตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กนี้ผู้บริหารหรือหัวหน้าองค์กรสามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของตนโดยไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณ (อรุณ รักธรรม. 2527: 277 และอารีย์ ไชยมงคล. 2533: 26)

ซึ่งในการศึกษาวิจัยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. ด้านการยอมรับนับถือ
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึกและการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

ตะวัน สาดแสง (2548: 59) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในทางใดทางหนึ่งที่มีต่อเหตุการณ์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งถ้าเป็นพฤติกรรมเชิงบวกจะเป็นที่ต้องการขององค์กร ตรงข้ามถ้าเป็นพฤติกรรมทางลบก็ไม่ใช่ที่ต้องการขององค์กร

บันดुरา (Bandura, A. 1977: 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน มีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดุสาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

2.2.2 ความสำคัญของพฤติกรรมบุคคลต่อองค์กร

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นการศึกษาตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบจิตสังคม โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่สำคัญดังนี้ (วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2535: 39)

1. บุคคลไม่ได้ถูกจูงใจด้วยสิ่งจูงใจทางด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจด้านปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยาด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มงานที่ไม่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน

3. ความพอใจที่เพิ่มขึ้นของคนจะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น

4. การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยยกระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กร และเพิ่มความรับรู้ของบุคคลในองค์กร

2.2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

พรพวรรณ อุจน์จันทร์ (2543: 30) กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์กร เชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตาม

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงาน ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

2.2.4 กระบวนการของพฤติกรรม

มนุษย์โดยทั่วไปทุกคนต่างก็มีสิ่งหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนกัน สิ่งนี้ก็คือกระบวนการของพฤติกรรม ถึงแม้ว่าแบบของพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกของมนุษย์แต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปมากก็ตาม แต่กระบวนการของพฤติกรรมดังกล่าวจะมีลักษณะที่เหมือนกันเป็นพื้นฐานอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน ความเหมือนกันของกระบวนการของพฤติกรรมนี้จะอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด

2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่จะต้องมีความกระตุ้น สิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรม

ให้เกิดพฤติกรรม

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนสิทธิ์ในเนื้อหาโดยผู้จัดทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสมมติฐานของส่วนประกอบทั้ง 3 ประการนี้ จะมีความสัมพันธ์กันอยู่เป็นกระบวนการของพฤติกรรมที่จะมีอยู่เหมือนกันของมนุษย์ทุกคน โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นวัยใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใดก็ตาม และสิ่งที่เป็สาเหตุ หรือต้นเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนี้เอง จะเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้นๆ ที่กำลังมีความต้องการอยู่ อย่างไรก็ตามเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นจะเป็นสิ่งที่มีความหมาย หรือเป็นสิ่งที่ล่อใจสำหรับบุคคลดังกล่าวเท่านั้น แต่มิใช่จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลที่จะเป็นตัวกำหนด หรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ได้ ทั้งนี้เพราะเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนได้รับความพอใจสมประสงค์ตามแรงจูงใจหรือความอยากได้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลดังกล่าว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกจะเป็นสิ่งที่แสดงให้บุคคลดังกล่าวเห็นถึงโอกาสที่พนักงานจะสามารถตอบสนองความเป็นอยากได้ หรือตอบสนองแรงจูงใจของเขา แต่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดหรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างแท้จริงก็คือ การจูงใจหรือความอยากได้ที่มีอยู่ในตัวพนักงานนั่นเอง ดังนั้นการจูงใจหรือความอยากได้นี้จะเป็นตัวชักนำพฤติกรรมของมนุษย์ตลอดเวลา

ด้วยตัวบุคคลมีลักษณะแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจในความแตกต่างนี้ได้ถูกต้อง ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริหารในอันที่จะสามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานได้ดี ผู้บริหารจะต้องทราบว่าพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจอะไรบ้าง และจะตอบสนองสิ่งจูงใจเหล่านั้นด้วยวิธีที่แตกต่างกันอย่างไร จึงสามารถส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาเป็นไปในทางที่ดีได้นอกจากนี้ความเข้าใจดังกล่าว อาจเป็นประโยชน์สำหรับการพิจารณาจัดแบ่งงาน ให้แต่ละคนอีกด้วย

2.2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่างๆ 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 แต่อย่างไรก็ตามสำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์การไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อน

ได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษา ยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วน พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานาน หรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

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

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจ และพบว่า ระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วย และหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำ และอัตราการลาออกต่ำด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาบรรทัดฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกรู้ว่าอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน โดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น

5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงาน และเป้าหมายขององค์กร และมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์กรของตน พวกเขาก็จะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

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

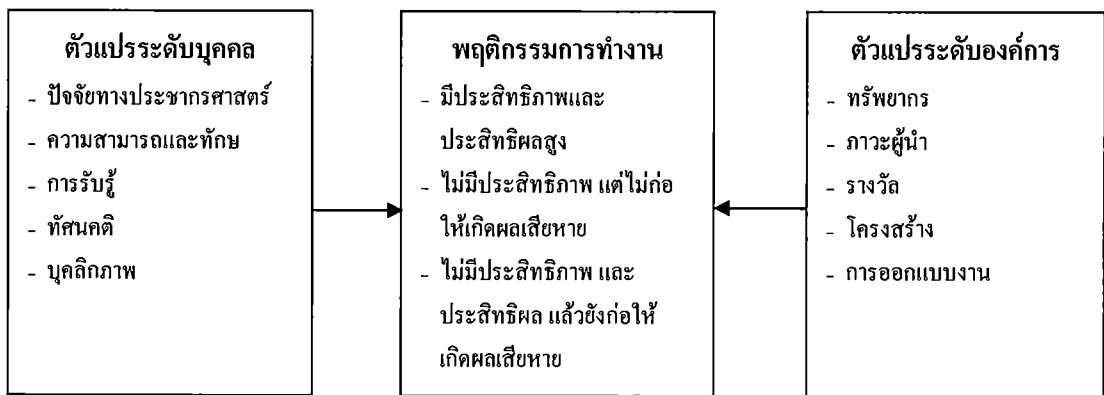
1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม งานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The Ability-Job Fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

2.2.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กร เช่น การพูดคุยในช่วงเวลากลางวัน หรือการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกๆระดับ โดยผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล จะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร (มัลลิกา ต้นสอน. 2544: 20 - 21)



ภาพที่ 2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา : มัลลิกา ต้นสอน (2554)

จากภาพที่ 2.2 เป็นแบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เขาจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และพยายามค้นหาความสัมพันธ์อื่นๆ แต่ในความจริงพฤติกรรมของพนักงานจะเป็นเรื่องซับซ้อน เพราะมีผลกระทบจากตัวแปรอื่น ประสบการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ประกอบกัน จึงเป็นการยากที่จะอธิบายด้วยแบบจำลองพื้นฐานให้นำประยุกต์ได้กับทุกคนในทุกสถานการณ์

2.2.6.1 ตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปรระดับบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างและการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางประชากร (Demographic Factors) เป็นตัวแปรที่สะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ พื้นฐานทางสังคมเศรษฐกิจ สัญชาติ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติ และเพศ

2. ความสามารถและทักษะ (Abilities and Skills) จะมีบทบาทสำคัญในการแสดงพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล เนื่องจากพนักงานที่ไม่มีความสามารถและขาดทักษะจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ถึงแม้เขาจะมีแรงจูงใจและความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก็ตาม โดยบุคคลจะมีความสามารถและทักษะบางประการมาแต่เกิด เช่น การประสานงานอวัยวะ หรือความจำ เป็นต้น ขณะความสามารถหรือทักษะบางประการสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ เช่น การขับรถยนต์ การใช้คอมพิวเตอร์ หรือการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น โดยผลการดำเนินงานของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถและทักษะของเขา ดังนั้นผู้จัดการจึงต้องจัดบุคคลที่มีความสามารถและทักษะให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์ (Job Analysis) มาประกอบการตัดสินใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความ และให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลแต่ละคนจะมีมุมมองในสิ่งเดียวกันในทิศทางที่แตกต่างกัน การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะรวมถึงการแปลความหมายของวัตถุ สัญลักษณ์ และบุคคลตามประสบการณ์ที่มี หรืออาจกล่าวได้ว่าการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้รวบรวมและแปลความต่อสิ่งเร้า ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและการก่อตัวของทัศนคติของเขา

4. ทัศนคติ (Attitudes) เป็นสถานะในจิตใจที่เกิดจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเราทุกคนจะมีทัศนคติในเรื่องต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน ศาสนา ที่ทำงาน ร้านอาหาร หรือรัฐบาล เป็นต้น โดยทัศนคติบางประการจะมีความคงทน แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลมีข้อมูลเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษาทัศนคติจะมีนัยสำคัญต่อผู้จัดการ ดังนี้

4.1 ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้
 4.2 ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมอง
 4.3 ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4.4 ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกภาพ
 5. บุคลิกภาพ เป็นกลุ่มของความรูสึกและพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะคงที่ของบุคคลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้ถึง แม้ว่านัก วิชาการยังไม่เข้าใจถึงการรวมตัวพัฒนาการ และการแสดงออกของบุคลิกภาพอย่างสมบูรณ์ แต่ก็มีหลักการที่เราต่างยอมรับกันได้ ดังต่อไปนี้

5.1 บุคลิกภาพจะถูกจัดเป็นระบบแบบแผน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ในบางระดับ

5.2 บุคลิกภาพจะมีลักษณะผิวเผิน หรือลึกซึ้ง

5.3 บุคลิกภาพจะเป็นคุณลักษณะทั่วไปและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนจะมีความคล้ายคลึงและความแตกต่างจากบุคคลอื่น

2.2.7 ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กร

ในการพยายามจูงใจพนักงาน หรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะต้องทราบถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกเสมอ แบบพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกจะเป็นอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนบุคคลที่มีอยู่ เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพ

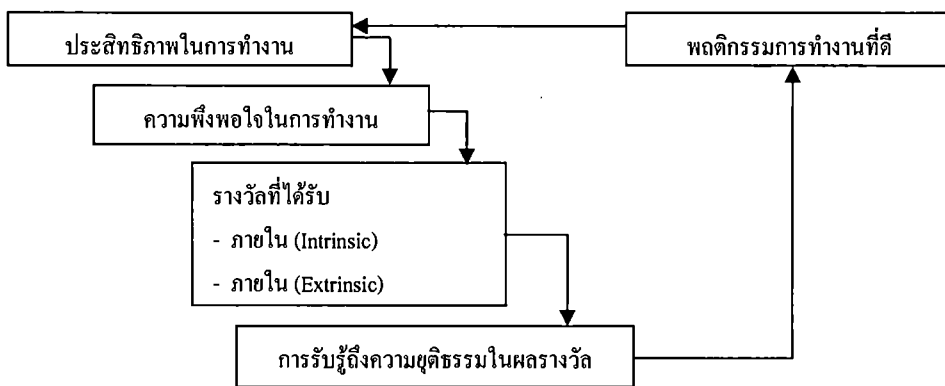
แวดล้อมของการทำงาน และที่มีผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก อาจประกอบไปด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial System) เช่น ระบบของการตัดสินใจในการวางแผนและควบคุม รวมตลอดถึงลักษณะความเป็นผู้นำ
2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward System) ทั้งในรูปแบบการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงินต่างๆ
3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น (Group Relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ
4. ระบบของสภาพงาน (Work Situation) ที่จัดขึ้น โดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคน
5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนงานต่างๆ (Current Personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนัน มีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น

2.2.8 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคล โดยที่แต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานก็เป็นพฤติกรรมในรูปแบบหนึ่งของบุคคล อันเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่บุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่นักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

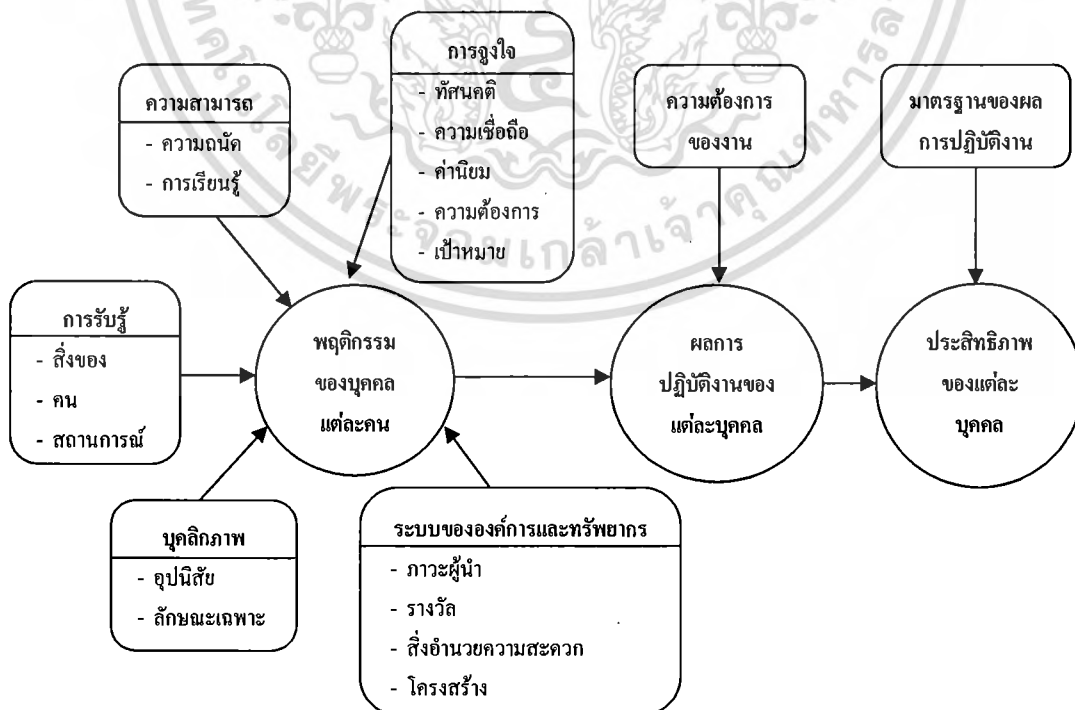
บาร์ธ (Baruch, 1968: 159) ได้เสนอเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การว่า การทำงานของบุคคลในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน และความสามารถ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การลา เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: Baruch, B.D. (1968)

นอกจากนั้นตามแนวคิดของ Wofford ยังได้สร้างโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ว่าในองค์กรประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก แต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของภูมิหลังหรือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ การเรียนรู้ การรับรู้ การตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน และมูลเหตุของการจูงใจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อใช้ในการกำหนดวิธีการบริหารจัดการพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและก่อให้เกิดผลดีกับองค์กรโดยรวม (ชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989: 48)



ภาพที่ 2.4 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

เอกสารที่นำ: Wofford, J.D. (1989) ทรัพยากรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 69-70) เสนอว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์การได้ต้องมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ใฝ่เรียนรู้ บุคคลควรเป็นคนชอบเสาะแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานของตนเอง ธุรกิจที่ตนทำอยู่ ระบบต่างๆ ระเบียบต่างๆ ในองค์การอย่างมีเหตุและผล

2. ใฝ่สำเร็จ บุคคลควรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ตามความเป็นจริง มีความมุ่งมั่นในการทำงานและผูกมัดกับสิ่งที่ตนทำจนสำเร็จ มีความกระตือรือร้น มีระบบในการทำงาน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่แก่ตัว มองโลกในแง่ดี และให้ความร่วมมือในการทำงาน

3. ควบคุมและบริหารตนเองได้ บุคคลควรมีความสามารถในการจัดการงานเป็นระบบอย่างมีระเบียบและสามารถจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ตนเองต้องทำได้ ทำงานในเชิงรุก มีวินัยในตนเองและรับผิดชอบ

4. มีเป้าหมายและแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน บุคคลจะต้องรู้เป้าหมายในการทำงานใช้ความคิดวิเคราะห์และวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน ในขณะที่ปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบการทำงานและแผนงาน ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง พัฒนาแผนงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5. มีเจตคติแบบชนะ - ชนะ บุคคลจะต้องทำงานเป็นทีมและประสานประโยชน์กับผู้ร่วมงานจะต้องคำนึงถึงผู้อื่น พยายามทำความเข้าใจในความคิดเห็น วิธีการ และเหตุผลของผู้อื่นด้วยการเปิดใจ และตั้งใจรับฟังความคิดเห็นเหล่านั้น มีการร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหาต่างๆ และให้ความร่วมมือกันและกัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของทุกฝ่ายอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการเอาเปรียบหรือเรียกร้องให้อีกฝ่ายยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตน

6. เชื่อมั่นในการกำหนดชะตาชีวิตด้วยตนเอง บุคคลควรมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง สิ่งผิดพลาดหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นเพราะตัวเอง เป็นผู้กำหนดให้เกิดขึ้น หากต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรม จะต้องปรับปรุงแก้ไขที่ตนเอง

7. มีคุณธรรม บุคคลควรซื่อสัตย์ในหน้าที่ ต่องาน ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การ บุคคลควรมีความจริงใจ และมีสำนึก

8. พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลควรมีการศึกษาหาความรู้และฝึกทักษะในงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะทางความคิดอยู่เสมอ การมองตนเองและการเปิดใจรับฟังข้อผิดพลาดของตนด้วยใจเป็นกลาง ทำให้สามารถปรับปรุงพัฒนาตนเองตลอดเวลา

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบาร์ส (1968:159) และแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานของธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัย ได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือแบบแผนสำหรับการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางหรือกฎเกณฑ์ร่วมในด้านพฤติกรรมที่พนักงานควรปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเป็นวิถีทางที่เหมาะสมในการประพฤติปฏิบัติ
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา
3. ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงาน ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เน้นคุณสมบัติ ความรอบรู้ ความเก่งของคน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

ศิริพร วิชญมหิมาชัย (2550) กล่าวว่า iva การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ในอันที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ การบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ และในแง่ของผู้รับบริการ

โดยทั่วไปคำว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการยกตัวอย่างเช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้บริการรับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคม สถาบันหนึ่ง (Service as a Social Institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ยกตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมขนส่ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรม

โรงแรม เป็นต้น ซึ่งในแง่นี้การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก
 เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

ธุรกิจบริการ หมายถึง เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหาบริการในรูปแบบต่างๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

2.3.2 ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการ ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

2.3.3 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนงนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการด้านการบัญชี การบริการด้านกฎหมาย การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น หากจะจำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ ก็สามารที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการทางสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานราชการต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548: 33) กล่าวว่า ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้ เป็นบริ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการขงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ขงานขงานการนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลชน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 2 การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า (เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้ อาจหมายถึงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม (เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สายของ AIS และ DTAC เป็นต้น)

ประเภทที่ 3 การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Possession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด (ซื้อบริการให้กับเสื้อผ้าของเรา) ไปหาสัตวแพทย์ (ซื้อบริการให้กับสัตว์เลี้ยงของเรา) เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการโดยการถูกเนื้อต้องตัวสิ่งของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

ประเภทที่ 4 การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

2.3.4 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และในตอนท้ายเพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการ หรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อุปถัมภ์ได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่อุบัติการณ์ จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

2.3.5 องค์ประกอบของการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) โดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการทางด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ

2.3.6 ประเภทของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ

ในบรรดาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริการนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง (Direct Factors) และปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อม (Indirect Factors)

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการ ซึ่งทำให้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะ รูปแบบ ตลอดจนวิธีการในการบริการ กล่าวคือในที่นี้สมมติว่า x เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ เพราะฉะนั้นเมื่อใดก็ตามที่ x มีการเปลี่ยนแปลง ก็ย่อมจะมีผลทำให้การบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน ดังในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ

ที่มา : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555)

ในที่นี้จากการพิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่างการบริการกับสินค้าอื่นทั่วไปแล้ว กล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการนั้นประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ประการคือ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์การธุรกิจบริการ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อม หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการ แต่จะมีผลกระทบต่อปัจจัยโดยอ้อม ซึ่งเป็นเหตุให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือในที่นี้สมมติว่า y เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ เพราะฉะนั้นเมื่อใดก็ตามที่ y มีการเปลี่ยนแปลงจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการบริการแต่ y กลับจะส่งผลทำให้ x (ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง) เกิดการเปลี่ยนแปลงแทนซึ่งผลการเปลี่ยนแปลงของ x นั้นเองที่ทำให้การบริการได้รับผลกระทบตามไปด้วยในที่สุด ดังภาพที่ 2.6



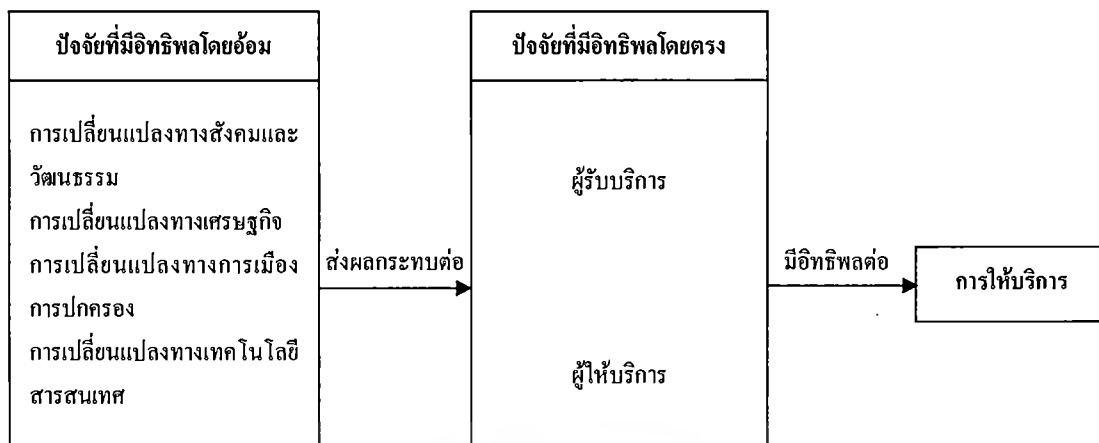
ภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ

ที่มา : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555)

ซึ่งในที่นี้จากการพิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่างการบริการกับสินค้าอื่นทั่วไปแล้ว กล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการนั้นประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ประการคือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยตรงกับปัจจัยที่มีผลโดยอ้อม

สิ่งที่จะต้องตระหนักในที่นี้คือ เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคที่เราเรียกกันว่ายุคโลกาภิวัตน์หรือยุคโลกไร้พรมแดนที่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศใดหรือภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นและภูมิภาคอื่นด้วย ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ได้ดำรงอยู่โดยลำพังแต่กลับจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามลักษณะของประเภทปัจจัยอยู่ตลอดเวลา อย่างในกรณีของผู้รับบริการ พนักงานผู้ให้บริการ และองค์การธุรกิจบริการ จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในปัจจัยเหล่านี้เป็นต้นว่า ผู้รับบริการมากขึ้น หรือผู้รับบริการมีการศึกษามากขึ้น การบริการก็ย่อมจะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยอาจมีการเพิ่มการให้บริการให้มากขึ้น หรือปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นได้ ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการ พนักงานบริการและองค์การธุรกิจบริการ ก็ยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่นกัน โดยอาจเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมหรือความต้องการก็เป็นได้ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยตรง และปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยอ้อม
ต่อการบริการ

ที่มา : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555)

2.3.7 ระบบการบริการ

2.3.7.1 ลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ คือสาระสำคัญของความไว้วางใจ Trust สิ่งที่ต้องไม่ได้ Intangibility ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ Inseparability ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ Heterogeneity

ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์ (2540: 22) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ

1. ลักษณะแรก ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร

2. ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อ

3. ลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิด ขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย

4. ลักษณะที่สี่ เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้

5. ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน

6. ลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

2.3.7.2 องค์ประกอบของระบบการบริการ

1. ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ลักษณะการรับรู้ของลูกค้า แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.2 การรับรู้จากความคาดหวัง

ประเภทของลูกค้า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1. จำแนกโดยยึดพฤติกรรมของลูกค้าเป็นหลัก โดยสโตนศึกษาลักษณะ
ของลูกค้า

2. จำแนกลูกค้าที่มารับบริการเป็น 4 ประเภท คือ

- ประเภทลงทุนคุ้มค่า (Economizing Customer)
- ประเภทเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Ethical Customer)
- ประเภทนิยมตนเอง (Personalizing Customer)
- ประเภทชอบความสะดวก (Convenient Customer)

การจำแนกโดยยึดเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพของบริการเป็นหลัก โดยบลัมเบิร์ก Blumberg ได้ระบุประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น 4 ประเภท คือ

- ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นสำคัญ (Price - Sensitive Customer)
- ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพบริการเป็นสำคัญ (Price - Quality Customer)
- ประเภทที่พิจารณาคุณภาพบริการเป็นสำคัญ (Quality - Sensitive Customer)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ประเภทที่ใช้อัตราค่าบริการเป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Price - Surrogate Customer)

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ โดย Cowell ได้จำแนกผู้ให้บริการไว้ 4 ประเภท คือ

- 1) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า
- 2) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า
- 3) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า
- 4) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า

3. องค์การบริการ ประกอบด้วย นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการ บริการ รูปแบบของการบริการ คุณภาพของการบริการ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการต่างๆ องค์การอาจจะกำหนดระดับของการ ให้บริการอย่างง่าย ๆ คือ บริการหลัก (Core Service) บริการที่คาดหวัง (Expected Service) บริการ พิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service)

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น โดยแบ่งออกเป็น สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน

2.3.8 การจัดการระบบการบริการ

เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการจะเกิดขึ้นทันทีพร้อมกับเหตุการณ์ต่างๆ ติดตามมาในกระบวนการบริการนั้น วิธีการปฏิบัติต่อลูกค้าอาจแตกต่างกันไปบ้าง แต่องค์ประกอบของระบบการบริการส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการจัดการระบบการบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างสมบูรณ์

1. โครงสร้างของระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้โครงสร้างของระบบการบริการต่างๆ ไปจะประกอบด้วยสัมพันธภาพของส่วนต่างๆ อันได้แก่ ลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบการบริการ การจัดการระบบการบริการสมัยใหม่จะเน้นกระบวนการจัดการบริการ และให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และการตัดสินใจของผู้ที่ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าที่ติดต่อสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำเกี่ยวกับความต้องการบริการของลูกค้าและวิธีการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการจัดการในอดีตที่คณะบริหารสูงสุด มีอำนาจสั่งการลงมาเป็นลำดับชั้นว่าควรจะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างไร ดังนั้นจึงเน้น “ช่วงเวลาของความจริง” Moments of Truth

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายถึงเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งจะยึดเอาช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า เรียกว่า Moments of Opportunity

3. กระบวนการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่คาดไว้ กระบวนการจัดการระบบการบริการจะเริ่มต้น จากการนำเอา “ปัจจัยนำเข้า” Inputs หรือการกำหนดเป้าหมายการจัดการและทรัพยากรต่างๆ เข้าสู่ “กระบวนการจัดการ” Process ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การ สั่งการ และการควบคุม จนกระทั่งได้ “ปัจจัยนำออก” Outputs หรือผลของการดำเนินงานในรูปของ ผลิตภัณฑ์บริการ ผลกำไร - ขาดทุน หรือภาพลักษณ์ของธุรกิจ ซึ่งจะต้องผ่านการประเมินผลเพื่อ ตรวจสอบประสิทธิภาพของกระบวนการ โดยการนำผลการดำเนินงานมาเป็น “ข้อมูลย้อนกลับ” Feedback สำหรับพิจารณาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขหรือ พัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ในกระบวนการจัดการระบบการบริการต่อไป

2.3.9 วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน เช่นเดียวกับการดำเนิน กิจกรรมอื่นๆ ในวงการธุรกิจ นั่นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความ ต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุดผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด ของลูกค้าความพึงพอใจในทางบวกหรือลบได้ ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกสนองตอบ ตามความคาดหวังหรือไม่ เพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริการใด การปฏิสัมพันธ์หรือการแสดง พฤติกรรมโต้ตอบกันระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการใน “กระบวนการให้บริการ” จะ เกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้ บริการขององค์การบริการ จนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ เรียกว่า “วงจรของการให้บริการ” Cycle of Service ซึ่งเป็นชุดเหตุการณ์ที่ลูกค้าจะต้องประสบในระหว่างการรับบริการ และเป็นเหตุการณ์ซึ่ง เกิดขึ้นต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่เรียงตามลำดับ

การบริการที่ดีมีคุณภาพ สามารถตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็วและเพียงพอต่อความ ต้องการ ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ คือ หนึ่ง ปัจจัยนำเข้าที่เป็นทั้งแรงงาน วัสดุ และเครื่องมือ อุปกรณ์ สอง กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสาม การดำเนินงานการส่งมอบที่ ทันเวลาในสถานที่ซึ่งลูกค้าสะดวก ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานการบริการ ธุรกิจต้องทุ่มเท

ฝีมือความเชี่ยวชาญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ในที่สุด และแม้จะมีคำกล่าวว่าการบริการต้องมาจากจิตใจที่รักจะให้บริการ (Service Mind) แต่จิตใจที่รักจะให้บริการเพียงประการเดียวจะไม่สามารถช่วยให้การบริการดีได้ หากธุรกิจไม่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพช่วยตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้พัฒนาเป็นรูปแบบระบบการบริการมาตรฐานที่สร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ลูกค้าได้ในระยะยาว

2.3.10 ประเภทของกระบวนการปฏิบัติงานการบริการ

กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2555) การบริการที่มีมากมายหลากหลายชนิดต่างก็มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่ให้เป็นประเภทได้ การจัดประเภทจะช่วยให้ธุรกิจบริการ ได้มองเห็นสถานะและตำแหน่งของการบริการของตน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน พัฒนา ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เผชิญอย่างมีหลักเกณฑ์

กระบวนการปฏิบัติงานการบริการสามารถแบ่งแยกประเภทได้ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ (People Processing) เป็นงานการบริการที่เน้นการสร้างประโยชน์ทางกายภาพให้แก่มนุษย์ เช่น การแพทย์ การเสริมสวย การนวดบำบัดสุขภาพ การปรุงอาหารตามสั่ง การคมนาคม ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ก็สามารถกระทำกิจกรรมเหล่านี้ด้วยตนเองได้แต่มักไม่มีเวลา หรือเห็นเหนื่อยเบื่อหน่าย หรือไม่รู้สึกรู้สึกราคาที่จะลงมือทำเองมนุษย์ก็จะต้องการให้มีผู้อื่นมาบริการตน ในกระบวนการบริการมนุษย์ผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอย่างเลี่ยงไม่ได้และความสำเร็จของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้บริการด้วยกันทั้งสองฝ่าย เช่น ลูกค้าที่เข้าไปตัดผมต้องนั่งในท่าที่ช่างตัดผมกำหนด และต้องก้มศีรษะหันซ้าย-ขวาตามที่ช่างบอก

กระบวนการบริการมนุษย์จึงเป็นกระบวนการปฏิบัติงานการบริการที่ต้องอาศัยศิลปะในการดำเนินการควบคู่ไปกับเทคนิคปฏิบัติ และเมื่อผู้รับบริการจะต้องอยู่ร่วมกับผู้ให้บริการในกระบวนการ ต่างฝ่ายก็ต้องทุ่มเทความพยายามที่จะทำให้การบริการนั้นสัมฤทธิ์ผล โดยผู้รับบริการอาจต้องอดทนต่อความเจ็บปวด ต้องรอคอยในกระบวนการ ต้องปฏิบัติตามที่ผู้ให้บริการต้องการ ส่วนผู้ให้บริการอาจต้องเก็บอารมณ์ที่ไม่ดีของตน ต้องอดทนต่อความจุกจิกของลูกค้า ต้องตอบคำถามที่ลูกค้าสงสัย แต่ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็เป็นมนุษย์ที่มีอารมณ์ความรู้สึกจึงมีโอกาสจะเกิดความไม่ลงรอยที่ทำให้การบริการนั้น ไม่ได้ผลตามที่มุ่งหวังไว้ วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการมนุษย์จึงควรกระทำการดังต่อไปนี้

1.1 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนอกเหนือจากความสามารถเชิงเทคนิคที่ต้องมีเป็นพื้นฐาน การให้บริการเน้นความเอาใจใส่และความมีน้ำใจต่อลูกค้า การโอภาปราศรัยเน้นมารยาทที่ดีและการให้เกียรติลูกค้า และควรอบรมผู้ให้บริการให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างนุ่มนวลด้วยใจคอที่เยือกเย็น มีเหตุผล แม้กระทั่งรูปปลักษณ์ภายนอกของผู้ให้บริการก็สำคัญจึงควรแต่งกายให้สวยงามเรียบร้อยสะอาดสะอ้าน แสดงกิริยาอันดีต้อนรับลูกค้า

ด้วยรอยยิ้มที่แจ่มใส ธุรกิจบางแห่งพยายามเลือกผู้ให้บริการที่มีรูปร่างหน้าตาดี บุคลิกภาพดีไว้ เพราะต้องการดึงดูดใจลูกค้าให้สนใจติดต่อกับผู้ที่มีรูปลักษณ์ชวนมองตามหลักจิตวิทยา

1.2 ด้านผู้รับบริการ โดยทั่วไปธุรกิจควรต้อนรับผู้ที่จะเป็นลูกค้าทุกคน จึงทำให้ต้องพบปะกับบุคคลหลายลักษณะนิสัยใจคอ นอกจากนั้นธุรกิจยังควบคุมลูกค้าได้ยากกว่าพนักงาน โดยเฉพาะลูกค้าที่มีแนวโน้มจะก่อปัญหา ดังนั้นธุรกิจจึงต้องเตรียมพร้อมในทุกส่วนของ การบริการมิให้เกิดโอกาสขาดตกบกพร่องให้ลูกค้าหนี และบางครั้งธุรกิจจำเป็นต้องปฏิเสธลูกค้าที่เห็น ได้ชัดว่าจะต้องเกิดปัญหาอย่างแน่นอนด้วยวิธีการที่นุ่มนวลหรือให้ความช่วยเหลือในระดับหนึ่ง แบบให้เปล่าเพื่อรักษาภาพพจน์ของธุรกิจ

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เนื่องจากการบริการประเภทนี้ส่งผล โดยตรงและทางอ้อมต่อตัวมนุษย์ จึงต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายแก่ตัวผู้รับ บริการ เช่น ไม่ใช่ส่วนผสมที่จะเกิดอันตรายในอาหารที่ลูกค้าสั่ง ไม่จัดผิวด้วยสารที่อาจก่อให้เกิด อาการระคายเคืองหรือด้วยความรุนแรงเกินควร เครื่องมืออุปกรณ์และสภาพแวดล้อมต้องสะอาด และถูกหลักอนามัย อยู่ในสภาพที่สวยงามเรียบร้อยและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า การตกแต่ง สถานที่อย่างสวยงามและมีความคิดสร้างสรรค์ก็จะสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าและเชิญชวนให้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2. กระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ (Possession Processing) เป็นงานการ บริการที่เปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุไปตามความต้องการของลูกค้าผู้เป็นเจ้าของ เช่น การล้างรถ การทำความสะอาดบ้าน การจัดสวน การส่งไปรษณีย์ การออกแบบและการตกแต่งบ้าน ฯลฯ ใน กระบวนการบริการประเภทนี้ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง และ กระบวนการปฏิบัติงานอาจไม่ได้บังเกิดขึ้นต่อหน้าลูกค้า ลูกค้าของกระบวนการบริการที่กระทำ ต่อวัตถุมักจะนำสิ่ง ของเข้าสู่ร้านบริการ หรือให้พนักงานมารับของไปที่ร้าน อธิบายบอกเล่าสิ่งที่ ต้องการให้บริการรอรับของที่เข้ารับบริการและจ่ายเงิน โดยไม่มีความเสี่ยงใดของการบริการเกิด ขึ้นกับร่างกายของลูกค้าเอง อย่างไรก็ตามได้มีวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อ วัตถุดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผู้รับบริการ ธุรกิจควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการตาม ลักษณะของงานบริการนั้น เช่น วัตถุขนาดใหญ่มีน้ำหนักมากจำพวกตู้เย็น เครื่องซักผ้า โทรทัศน์ 29 นิ้ว ที่ลูกค้าขนมาร้านบริการได้ยากควรมีบริการถึงสถานที่หรือจัดรถไปรับส่ง การส่งข้อมูลหรือ ข่าวสารที่จำ เป็นให้แก่ลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าเป็นฝ่ายติดต่อมาก่อน เช่น การแจ้งเสนอราคา การเลื่อนนัดวันรับ พร้อมทั้งควรดูแลบริการตัวลูกค้าที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานบริการ เช่น การมี ที่นั่งและเครื่องดื่มบริการลูกค้าที่รอรับรถยนต์ซึ่งเข้ารับบริการอัดฉีด

2.2 ด้านวัตถุที่เข้ารับบริการ ธุรกิจควรสร้างความพึงพอใจเกิดความคาด หมายด้วยการแสดงภาพลักษณ์ที่มีตัวตนอันแสดงถึงการได้รับบริการแล้วให้ชัดเจน เช่น รถยนต์ที่

ลูกค้ามาซ่อมเครื่องยนต์ควรได้รับการล้างทำความสะอาดให้ด้วย ห้องน้ำตามโรงแรมที่ทำความสะอาดแล้วจะมีแถบกระดาษติดอยู่บนฝาชักโครกพร้อมข้อความว่า ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ขอขอบคุณที่ใช้บริการ การแสดงด้วยสิ่งที่มีตัวตนหรือสามารถมองเห็นได้ง่ายนี้จะช่วยเสริมเพิ่มประโยชน์หรือสาระหลักที่ธุรกิจให้บริการ โดยที่ประโยชน์ยังคงต้องครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง

อนึ่ง วัตถุประสงค์ที่เข้ารับบริการมีผลต่อกระบวนการบริการด้วยเช่นกัน ผู้ผลิตสินค้าซึ่งจำเป็นต้องมีบริการเสริมควรวางแผนให้สินค้าสามารถรับบริการได้โดยง่าย (Serviceability) ตั้งแต่แรกเริ่มออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วย ประเด็นนี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่มีสัดส่วนการบริการประกอบตัวสินค้าค่อนข้างมาก เพราะกิจการยังต้องรับผิดชอบการบริการหลังการขายและมีรายได้ส่วนหนึ่งมาจากการผลิตด้วย เช่น รถยนต์ที่ออกแบบให้ถอดอะไหล่ชิ้นส่วนได้ยากหรือมีวิธีการซ่อมที่ซับซ้อน หรือใช้เครื่องมือที่ราคาแพงหรือใช้อะไหล่เฉพาะจะสร้างปัญหาให้ศูนย์บริการหลายประการทั้งด้านหาช่างซ่อมยาก ต้องอบรมช่างนาน ต้องลงทุนในเครื่องมือสูงหรือต้องเก็บสต็อกอะไหล่เป็นจำนวนมากและจะมีผลให้รถยนต์รุ่นนั้นไม่เป็นที่นิยมของลูกค้าอีกด้วย

3. กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ (Mental Stimulus Processing) เป็นงานการบริการที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก อารมณ์ ภูมิความรู้ ศรัทธา และสภาวะจิตของมนุษย์ เช่น การสอนหนังสือ การอบรมให้ความรู้ การบำบัดทางจิตวิทยา การแสดงเพื่อความบันเทิงในรูปละคร คอนเสิร์ต ฯลฯ กระบวนการบริการประเภทนี้คล้ายกับกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในบางลักษณะ คือ ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่จะเน้นหนักความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ได้ใจความที่ต้องการถ่ายทอดมากกว่า เช่น การที่ลูกค้าเข้าไปรับบริการนวด อาจเคลิ้มหลับไปไม่รู้ขั้นตอนวิธีการนวดว่าทำอะไรบ้างเลย จนนวดเสร็จและรู้สึกผ่อนคลายกล่อมเนื้อตามที่ต้องการ แต่การเข้ารับการอบรมถ้าผู้เข้ารับการอบรมนั่งคุยกับเพื่อน หรือหลับหรือไม่เข้าใจภาษาที่ผู้บรรยายใช้ ก็จะไม่สามารถมีความรู้เพิ่มเติมจากการอบรมนั้น

แต่กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์แตกต่างจากกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในแง่ที่การบริการประเภทนี้สามารถเก็บกักรักษาได้ด้วยเครื่องมือสื่อสารหรือสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น การสอนพิเศษวิชาเคมีของอาจารย์อุ๊จะใช้การบันทึกเทปเพื่อสอนนักเรียนได้หลายแห่งพร้อมกัน การบันทึกการแสดงคอนเสิร์ตในรูป VCD ของวงคาราบาว ดังนั้นสถานที่ที่ให้บริการจึงลดบทบาทความสำคัญลงในการบริการประเภทนี้เพราะถูกแทนที่ด้วยสื่อที่เป็นวัตถุ ทำให้ผู้รับบริการเลือกที่จะไปชมคอนเสิร์ตหรือคอยซื้อ VCD มาดูที่บ้านก็ได้

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์มีดังต่อไปนี้

3.1 การใช้สื่อที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน เข้าช่วยขยายธุรกิจการบริการให้ก้าวหน้ามีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต การสร้างเว็บ

ไซค์ให้ลูกค้าสามารถติดต่อและรับชมตัวอย่างบริการแบบใหม่ การใช้ระบบโทรศัพท์ให้บริการ พยากรณ์ชีวิต การร่วมสนุกในการทายปัญหาโดยการส่ง SMS เป็นต้น

3.2 การสร้างสานความสัมพันธ์โดยใช้ความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ แม้การใช้สื่อหรือวัตถุที่ทดแทนการบริการจะเป็นที่นิยมแพร่หลายและมีความเป็นมาตรฐาน แต่ก็เป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียวที่ผู้รับไม่อาจซักถาม ตอบโต้ หรือแสดงความคิดเห็นได้ นอกจากนั้นการใช้วัตถุยังมีความเย็นชา ไม่มีการแสดงความรู้สึกนึกเช่นสิ่งมีชีวิต ธุรกิจบริการบางแห่งจึงยังคงเน้นการใช้งานมนุษย์เป็นผู้ให้บริการ หรือมีช่วงเวลาการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการแบบพบปะกันในสถานที่หนึ่ง เช่น การสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การจัดคอนเสิร์ตของ 3 สัตยูจร โดยนำดาราคู่แสดง ไปพบปะประชาชนผู้ชมที่ต่างจังหวัด เป็นต้น

3.3 การใช้กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์มาช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพด้วย เช่น การสอนหรืออบรมโดย เลือกสถานที่ซึ่งลูกค้าเดินทางมาสะดวก เรียนในห้องปรับอากาศ มีเก้าอี้ที่นุ่มนวลสบาย และเสิร์ฟอาหารว่างเมื่อหยุดพัก เนื่องจากความสะดวกสบายทางสรีระจะช่วยให้กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. กระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) เป็นงานบริการที่เสนอความรู้ ข้อมูล การวิเคราะห์ ต่อลูกค้า ในรูปแบบของบทความ รายงาน หนังสือ หรือเทปบันทึกข้อมูล เช่น การสอบบัญชี การวิจัยตลาด การให้คำปรึกษา การวินิจฉัยโรค ฯลฯ กระบวนการบริการประเภทนี้ต้องใช้ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างมากในการเก็บรวบรวม และจัดการข้อมูลตามกระบวนการดำเนินงาน แต่การนำเสนอข้อมูลข่าวสารกลับไม่มีความจำเป็นต้องใช้บุคคลให้บริการในทุกกรณีไป เช่น แพทย์อาจต้องการตรวจเช็คเนื้อเยื่อปอดและคุณภาพอากาศของผู้ป่วยอย่างละเอียดเพื่อทำการวินิจฉัย ส่วนการทำรายการฝากถอนยอดเงินในบัญชีธนาคารอาจใช้การบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telebanking) หรือการใช้เครื่องทำการอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) แทนการติดต่อพนักงานธนาคารทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการส่งมอบและระบบการใช้บริการชนิดนั้น

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เห็นได้ชัดเจน คือ การใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) โดยการนำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ มาใช้ในการส่งข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถกระจายข้อมูลไปอย่างทั่วถึงในบริเวณกว้าง ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูล คือ เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีแบบฟอร์มและวิธีการจัดตั้งจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบต่างๆ ไว้คอยบริการประชาชนในระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.11 หลักการทั่วไปในการจัดการกระบวนการบริการ

กตัญญู หิริธัญญสมบุรณ์ (2555) แม้กระบวนการบริการมีหลายรูปแบบแต่ในการปฏิบัติงานบริการ โดยทั่วไปก็มักจะเผชิญกับสภาพการณ์ที่คล้ายกัน เช่น อุปสงค์หรือความต้องการจะสูงในบางช่วงเวลา การมีลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการกระทบต่อการปฏิบัติงาน การรักษาระดับคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องทำได้ยากเมื่อฝีมือผู้ให้บริการไม่สม่ำเสมอ ฯลฯ จึงมีหลักการจัดการกระบวนการบริการได้ดังต่อไปนี้

1. การรักษาสมดุลระหว่างผลิตภาพและคุณภาพของการบริการ สิ่งสำคัญของกระบวนการปฏิบัติการบริการ คือ ลูกค้าจะต้องได้รับบริการอันเป็นผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) ในที่สุดไม่ว่ากระบวนการปฏิบัติการของบริการนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม เช่น การเข้าร้านอาหารต้องได้รับประทานอาหารแม้ร้านอาหารแต่ละแห่งอาจมีชนิดของอาหารแตกต่างกัน หรือมีบรรยากาศแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน การเดินทางด้วยสายการบินต้องถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว แม้การต้อนรับของพนักงานของแต่ละสายการบินจะแตกต่างกัน

การพัฒนากระบวนการปฏิบัติการบริการจึงต้องไม่ลืมวัตถุประสงค์หลัก หรือความเป็นผลิตภัณฑ์หลักของการบริการนั้น เพราะกระบวนการปฏิบัติการบางอันอาจมุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพ โดยการลดต้นทุนการใช้จ่ายแต่ก็ส่งผลให้คุณภาพการบริการด้อยลงบ้าง เช่น การเปลี่ยนกระบวนการบริการในห้องอาหารด้วยการใช้บริการเสิร์ฟมาเป็นให้ลูกค้าบริการตนเอง เพื่อลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการสั่งอาหาร แต่อาจทำให้ลูกค้าบางรายไม่สะดวกหรือไม่พึงพอใจในกระบวนการใหม่ ดังนั้น ในการดำเนินการพัฒนากระบวนการบริการใด ธุรกิจควรใช้บุคลากรทางการตลาดหรือการปฏิบัติการสร้างสรรค์วิธีการที่ลูกค้าสามารถคุ้นเคยโดยง่ายภายในการเพิ่มประโยชน์ตามที่ลูกค้าต้องการ ด้วยการอบรมให้ลูกค้าได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติและประโยชน์ใหม่ที่จะได้รับ เพื่อให้ลูกค้าได้มีความเข้าใจในกระบวนการใหม่อย่างชัดเจน

2. การที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานแบบโรงรับบริการ (Service Factory) การบริการบางประเภทเท่านั้นที่ลูกค้าจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการซึ่งทำให้ลูกค้าต้องปรากฏตนในโรงรับบริการ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น การทำผมย่อมต้องให้ลูกค้าอยู่ที่ร้านทำผมด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นอยู่แทนได้ ดังนั้น โรงรับบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ต้องมีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 บุคลากรผู้ให้บริการอยู่พร้อมที่จะปฏิบัติการ

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่

บริการ

2.3 ความสัมพันธ์ของเครื่องมือที่ลูกค้าใช้ในการบริการตนเอง

2.4 ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้ารายอื่นในโรงรับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงรับบริการที่มีลูกค้าอยู่ด้วยต้องมีการออกแบบที่ดีให้ปัจจัยต่างๆมีพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และหากลูกค้าอยู่ในโรงรับบริการนี้ยาวนานเท่าใด เขายังต้องการบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกเพิ่มเติมมากขึ้นเท่านั้น เช่น ต้องมีอาหารหรือของว่าง ตลอดจนโทรทัศน์บริการแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลด้วย ร้านเสริมสวยต้องมีนิตยสารที่ให้ความบันเทิงหรือโทรทัศน์เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องอยู่ในกระบวนการบริการเป็นเวลานานไม่รู้สึกรำคาญ นอกจากนั้นกระบวนการปฏิบัติการบริการที่มีสถานะไม่น่าดูหรือรบกวนผู้คนรอบข้าง เช่น เสียงดัง มีกลิ่นฉุน เครื่องมือเก่า ควรแยกส่วนที่จะต้อนรับลูกค้าแยกออกจากส่วนปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเต็มที่โดยที่ลูกค้าไม่ต้องอยู่ในสถานะที่ไม่พึงปรารถนา

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการของลูกค้า คือ ตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต้องอาศัยบุคลากรผู้ให้บริการที่มีกิริยาจาเราะเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสมสะอาดสะอ้าน แสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรู้ความชำนาญเชิงวิชาชีพอย่างเพียงพอ การบริการจะสมบูรณ์แบบใดต่อเมื่อทั้งผู้ให้บริการถูกรอบมหรือแนะนำวิธีการให้และรับบริการร่วมกันจนเกิดความเข้าใจกันอันจะทำให้กระบวนการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. การประเมินทางเลือกในการส่งมอบการบริการ เมื่อธุรกิจเสนอการบริการในแบบกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ และกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ธุรกิจสามารถเสนอทางเลือกในการบริการหลายทาง อาทิเช่น

3.1 ให้ลูกค้าเดินทางมารับบริการ ณ โรงรับบริการเอง

3.2 ธุรกิจเปิดสำนักงานรับบริการไว้บริการลูกค้าโดยแยกออกมาจากโรงรับบริการ

3.3 ธุรกิจออกไปให้บริการลูกค้าถึงบ้าน

3.4 ธุรกิจสามารถให้บริการได้ในทุกแห่งหนที่ลูกค้าต้องการ

ในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ การสั่งซื้อบริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายแค่ปลายนิ้วสัมผัสในการคลิกคำสั่งการสั่งซื้อจากเว็บไซต์ของธุรกิจ เช่น การบริการส่งดอกไม้ถึงมือผู้รับพร้อมการร้องเพลงอวยพรวันเกิด ความรวดเร็วของการขนส่ง การส่งชิ้นส่วนของเครื่องใช้ที่ชำรุดไปยังศูนย์ซ่อม เมื่อซ่อมเสร็จก็ส่งกลับคืนมาจะช่วยลดการเดินทางนำของไปซ่อมเองถึงศูนย์ซ่อม ด้วยวิวัฒนาการของการสื่อสารโทรคมนาคม วิศวกรจากบริษัทแม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่หน่วยงานที่ร้องขอให้ช่วยเหลือโดยไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่ ฯลฯ ทางเลือกใหม่เหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและลดความสำคัญของโรงรับบริการลงได้ รวมทั้งลดภาวะในการต้อนรับลูกค้าด้วยบรรยากาศและบุคลากรที่เหมาะสม โดยส่งเสริมการใช้กระบวนการที่ลูกค้าคุ้นเคยเรียนรู้ได้ง่ายและมีความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การรักษาสมดุลระหว่างอุปสงค์และกำลังการผลิต ปัญหาที่พบบ่อยเสมอในกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์และต่อวัตถุ คือ กำลังการผลิตของธุรกิจผู้ให้บริการมีอยู่จำกัด และไม่สามารถขยายได้โดยปราศจากการลงทุนเพิ่มเติมอีกจำนวนหนึ่ง เช่น ช่างทำผมมักจะมีลูกค้ารอคอยรับบริการเป็นจำนวนมากในช่วงเย็นวันอาทิตย์ ถ้าทางร้านไม่ต้องการสูญเสียลูกค้าที่รอคอยนานจนทนไม่ไหวก็ต้องจ้างช่างเพิ่มซึ่งก็จะเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่ร้านด้วย กรณีในช่วงที่มีการใช้บริการสูงสุดจนกำลังการผลิตไม่เพียงพอนี้สามารถแก้ไขได้โดยการใช้การจองล่วงหน้า หรือจูงใจให้ลูกค้าเลื่อนเวลาการใช้บริการไปช่วงที่มีการใช้บริการน้อยกว่าด้วยการเสนอส่วนลดหรือของแถมพิเศษ

นอกจากนั้น อุปสงค์ของการบริการมักจะไม่สม่ำเสมอในขณะที่กำลังการผลิตค่อนข้างคงที่ จึงเกิดปัญหาของความไม่สมดุลกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะการบริการไม่สามารถผลิตเก็บสะสมไว้เช่นเดียวกับสินค้า เพื่อกำลังการผลิตที่เกินกว่าอุปสงค์ ธุรกิจจะเกิดการสูญเสียเปล่าของต้นทุนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น เที่ยวบินที่มีผู้โดยสารน้อยก็ยังคงมีค่าใช้จ่ายเชื้อเพลิง พนักงานบริการ ค่าธรรมเนียมของสนามบินที่ลงจอด ฯลฯ เท่ากับเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารเต็มลำ ในทางตรงกันข้ามเมื่ออุปสงค์มีเกินกว่ากำลังการผลิต ธุรกิจจะสูญเสียโอกาสการสร้างรายได้เข้าสู่องค์กร เช่น ผู้โดยสารรถ บขส. ที่ต้องการกลับถิ่นฐานในต่างจังหวัดช่วงวันหยุดยาวติดต่อกันพบว่ารถโดยสารเที่ยวที่ต้องการถูกจองเต็มแล้ว ก็ต้องรอคอยรถโดยสารเที่ยวต่อไป ซึ่งถ้ารอไม่ไหวก็อาจเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางด้วยพาหนะอื่นหรือยกเลิกการเดินทางก็ได้ กรณีหากแม้มีระบบการจองล่วงหน้าช่วยแก้ปัญหาแต่ลูกค้าก็ยังมีข้อจำกัดด้านเวลาในการรอคอยก็ต้องไม่ช้านานเกินไปด้วย

5. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการ เทคโนโลยี 6 ประเภทที่สามารถนำมาใช้กับการบริการ ได้แก่ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีวิธีการ (บอกวิธีทำงานของคนและขั้นตอนการทำงาน) เทคโนโลยีด้านวัสดุ เทคโนโลยีการออกแบบด้านกายภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการประเภทต่างๆมีดังต่อไปนี้

5.1 การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ เนื่องจากกระบวนการบริการประเภทนี้จะต้องมีลูกค้าอยู่ด้วยจึงต้องให้ความสำคัญกับสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งวัสดุที่นำมาใช้งานและระบบพลังงาน ที่จะปรากฏต่อสายตาของลูกค้าจึงมักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการออกแบบด้านกายภาพ เทคโนโลยีพลังงาน หรือเทคโนโลยีชีวภาพ ที่มีผลถึงปัจจัยด้านกายภาพของการบริการ เช่น การตกแต่งภัตตาคารให้สวยงามทันสมัย มีภาพอาหารที่ชวนรับประทาน มีกระบวนการปรุงอาหารต่อหน้าลูกค้าด้วยเตาไฟฟ้าไร้ควัน มีสวนผักที่ปลูกโดยไม่ใช้ดินให้ลูกค้าเลือกเอง

5.2 การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ การบริการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับความเป็นกายภาพของสิ่งที่ลูกค้าทำเข้าสู่กระบวนการขนส่ง การเก็บรักษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เห็นไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำความสะอาด การดูแลรักษา การซ่อมแซม ฯลฯ จึงต้องการใช้เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีด้านวัสดุ เทคโนโลยีด้านการออกแบบด้านกายภาพ และเทคโนโลยีวิธีการในการสร้างการบริการที่ดี แต่การบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบตัวแปรและความหลากหลายน้อยกว่ามนุษย์จึงสามารถออกแบบให้บริการได้ง่ายกว่า ดังนั้นการออกแบบผลิตภัณฑ์ควรคำนึงถึงความสามารถในการบริการง่ายด้วย (Serviceability)

5.3 การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การบริการประเภทนี้พัฒนากลยุทธ์ได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเจริญก้าวหน้าด้วยการติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมต่างๆ เช่น เคเบิลทีวีถ่ายทอดข่าว ข่ามทวีป การถ่ายทอดกีฬาผ่านจานดาวเทียม ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีการออกแบบและเทคโนโลยีด้านวัสดุประกอบ ซึ่งจะส่งผลถึงเทคโนโลยีวิธีการในที่สุด ยกตัวอย่าง เช่น การบันทึกการแสดงคอนเสิร์ตด้วยแผ่นซีดีซึ่งมีน้ำหนักเบา พกพาง่าย ทำให้คนสามารถฟังดนตรีได้โดยไม่ต้องไปชมที่เวทีการแสดงสด หรือ การเรียนการสอนในห้องเรียนถูกแทนที่ด้วยการเรียนทางไกล หรือ E-Learning ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6. การจัดการบุคลากรในฐานะองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการจะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ได้ต่อเมื่อมีทั้งความรู้ความชำนาญเชิงวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ การควบคุมด้านพฤติกรรมของบุคลากรเป็นเรื่องยากโดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนทัศนคติและจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โอรส วงษ์สิทธิ์ (2528: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการศึกษาผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 243 คน พบว่า ร้อยละ 58.00 ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และเมื่อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นพบว่า ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากงาน อุปกรณ์ในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยในด้านองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การและการจัดการในหน่วยงานหรือปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรที่มีชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดวงแก้ว กลีบทอง (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าคุณไพบูลย์พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พยาบาลที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจสูงกว่าพยาบาลที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน พยาบาลที่มีตำแหน่งผู้บริหารมีแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนสูงกว่าพยาบาลตำแหน่งปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสและประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง พยาบาลที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอื่นไม่พบความแตกต่าง ในด้านความสัมพันธ์พบความสัมพันธ์ทางบวกเฉพาะแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.3999$)

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า

1. อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ในทุกด้าน เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย ของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น
4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

ชัยรดา จิตสุรผล (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษา พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยมากที่สุด แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง และ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับ อายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ
- 2) นางพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด
- 3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย
- 4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จากผู้ให้บริการ 4 กลุ่มอาชีพเป้าหมาย กลุ่มละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน

3.1.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บจากผู้ให้บริการ 4 กลุ่มอาชีพเป้าหมาย โดยเก็บในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ กลุ่มอาชีพเป้าหมายกลุ่มละ 100 ชุด รวมทั้งสิ้น 400 ชุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากขนาดของตัวอย่าง 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปสอบถามกับผู้ให้บริการจากสถานประกอบการธุรกิจบริการที่แสดงในตารางที่ 1.2 ได้เขตที่จะไปแจกแบบสอบถามตามกลุ่มอาชีพ ดังนี้

1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตวังทองหลาง และเขตบางกะปิ

2) พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตวัฒนา เขตห้วยขวาง เขตบางรัก เขตพญาไท เขตธนบุรี และเขตภาษีเจริญ

3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตวัฒนา เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตพระนคร เขตจตุจักร และเขตบางกะปิ

4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตบางพลัด เขตปทุมวัน เขตบึงกุ่ม เขตจตุจักร เขตจอมทอง และเขตสาทร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaire) (ดังภาคผนวก) และลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 35 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|--|-------------|-----------------|
| 1) ด้านลักษณะงาน | จำนวน 8 ข้อ | (ข้อ 1.1 – 1.8) |
| 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | จำนวน 9 ข้อ | (ข้อ 2.1 – 2.9) |
| 3) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 3.1 – 3.6) |
| 4) ด้านการยอมรับนับถือ | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 4.1 – 4.6) |
| 5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 5.1 – 5.6) |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1.1 – 1.6)
- 2) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 2.1 – 2.6)
- 3) ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 3.1 – 3.5)

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

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

- 1) แรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ
- 2) พฤติกรรมการทำงาน จำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม แล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อทำการตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบที่ถูกต้องและได้ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเพื่อความเหมาะสมของแบบสอบถามในการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์	อาจารย์ประจำ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ สร้าง จำกัด
คุณสัน โดษ เต็มแสงเลิศ	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึก และเทคโนโลยีการฝึก	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

6. หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.1)$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าแอลฟา ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.899 ด้านพฤติกรรมการทำงาน ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.932 และโดยรวมได้ค่าแอลฟา (α - Coefficient) เท่ากับ 0.947

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ได้ และนำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัย วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นส่วนประกอบใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.1 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับแรงจูงใจในการทำงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการแต่ละคนแตกต่างกันมาก

2.2 ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการแต่ละคนแตกต่างกันมาก

2.3 นำข้อมูลแรงงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครมาประมวลหาค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน
สูงกว่า 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
สูงกว่า 0.600 – 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
สูงกว่า 0.400 – 0.600	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
สูงกว่า 0.200 – 0.400	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ไม่เกิน 0.200	มีความสัมพันธ์ในกันระดับต่ำ

2.4 นำข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการประกอบวิชาชีพที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

3. การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ	Pearson product moment correlation

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่นำมาใช้ในบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คือ

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ซึ่งได้จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.2)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แรงงูใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x_i$ คือ ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง
 n คือ ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เมื่อข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 162) ใช้สูตรดังนี้ กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.5)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.6)$$

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

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{x}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{x}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

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

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.7)$$

เมื่อ	k	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	คือ	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	n_j	คือ	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T_j	คือ	ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	X_{ij}	คือ	คะแนนแต่ละตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One Way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Groups	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	$n - 1$	$SS_t = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

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

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.8)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือ ค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df. = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$
 MS_w คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่าง i

\bar{X}_j คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่าง j

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หรือถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.9)$$

เมื่อ r	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัก โมเมนต์
n	คือ	จำนวนคู่ของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ
X	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 1
Y	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 2

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.

2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน
สูงกว่า 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
สูงกว่า 0.600 – 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
สูงกว่า 0.400 – 0.600	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
สูงกว่า 0.200 – 0.400	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ไม่เกิน 0.200	มีความสัมพันธ์ในกันระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 กลุ่มๆละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ
- 2) นางพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด
- 3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย
- 4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น 100% ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ

มนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ

มนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	1.75
มากกว่า 20 – 30 ปี	141	35.25
มากกว่า 30 – 40 ปี	169	42.25
มากกว่า 40 ปี	83	20.75
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษา	51	12.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	88	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	110	27.50
อนุปริญญา / ปวส.	56	14.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	95	23.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	163	40.75
สมรส	208	52.00
หย่า / หม้าย	14	3.50
แยกกันอยู่	15	3.75
รวม	400	100.00
5. รายได้		
น้อยกว่า 8,000 บาท	26	6.50
8,000 – 15,000 บาท	221	55.25
15,001 – 25,000 บาท	80	20.00
มากกว่า 25,000 บาท	73	18.25
รวม	400	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติงาน	336	84.00
ระดับหัวหน้างาน	32	8.00
ระดับผู้บริหาร / เจ้าของกิจการ	32	8.00
รวม	400	100.00
7. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	150	37.50
5 ปี – 10 ปี	173	43.25
11 ปี – 20 ปี	65	16.25
มากกว่า 20 ปี	12	3.00
รวม	400	100.00
8. อาชีพ		
หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ	100	25.00
พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด	100	25.00
ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	100	25.00
แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	100	25.00
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

อายุ พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมามีอายุมากกว่า 20 – 30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และการศึกษาระดับไม่เกินประถม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

รายได้ พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 8,000 – 15,000 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อัตราเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 8,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมามีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และตำแหน่งงานในระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

อาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการมีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพพยาบาลและผู้ช่วยแพทย์ แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะงาน	3.62	0.590	มาก	2
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.65	0.589	มาก	1
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.47	0.758	มาก	4
4. ด้านการยอมรับนับถือ	3.49	0.622	มาก	3
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.39	0.679	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.52	0.527	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และระดับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.527 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.589

ลำดับที่ 2 ด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590

ลำดับที่ 3 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622

ลำดับที่ 4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.47 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.758

ลำดับที่ 5 ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.39 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.679

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
1. ท่านได้ทำงานตรงตามความสามารถของตน	3.82	0.899	มาก	1
2. ท่านได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าเสมอ	3.67	0.844	มาก	4
3. ท่านทำงานตามข้อกำหนดของวิชาชีพที่ควรทำเสมอ	3.79	0.899	มาก	2
4. ภาระงานที่ท่านทำอยู่ไม่มากเกินไป	3.65	0.718	มาก	5
5. งานที่ท่านทำอยู่ไม่ซ้ำซากจำเจ	3.31	0.867	ปานกลาง	8
6. ท่านได้ปรับการทำงานให้เข้ากับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมเสมอ	3.55	0.770	มาก	6
7. ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่เสมอ	3.38	0.896	ปานกลาง	7
8. ท่านสามารถทำงานอย่างอิสระตามความรู้และประสบการณ์ของตน	3.76	0.869	มาก	3
โดยรวม	3.62	0.590	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้ทำงานตรงตามความสามารถของตน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.899

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ท่านทำงานตามข้อกำหนดของวิชาชีพที่ควรทำเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.899

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถทำงานอย่างอิสระตามความรู้และประสบการณ์ของตน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.76 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.869

ลำดับที่ 4 ท่านได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.844

ลำดับที่ 5 ภาระงานที่ท่านทำอยู่ไม่มากจนเกินไป พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.718

ลำดับที่ 6 ท่านได้ปรับการทำงานให้เข้ากับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.770

ลำดับที่ 7 ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่เสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ลำดับที่ 8 งานที่ท่านทำอยู่ไม่ซ้ำซากจำเจ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.31 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.867

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงูใจ	ลำดับที่
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.71	0.791	มาก	4
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน	3.76	0.743	มาก	1
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวก่ายกัน	3.75	0.739	มาก	2
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน	3.65	0.858	มาก	5
5. ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนพึ่งพาและคุยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง	3.54	0.834	มาก	8
6. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	3.53	0.819	มาก	9
7. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ	3.61	0.796	มาก	6
8. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น	3.71	0.926	มาก	3
9. ท่านพบว่าลูกค้ำ(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน	3.59	0.882	มาก	7
โดยรวม	3.65	0.589	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงงูใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และระดับแรงงูใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.589 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.76 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวก่ายกัน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.75 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.739

ลำดับที่ 3 ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.926

ลำดับที่ 4 เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

ลำดับที่ 5 ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.858

ลำดับที่ 6 ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 7 ท่านพบว่าลูกค้า(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.882

ลำดับที่ 8 ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนพึ่งพาและคอยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.834

ลำดับที่ 9 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.53 และผู้ให้บริการแต่ละ

คนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
1. งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น	3.59	0.907	มาก	1
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น	3.58	0.882	มาก	2
3. งานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมผู้อื่น	3.46	0.962	มาก	4
4. งานของท่านมีความมั่นคง	3.57	0.954	มาก	3
5. ท่านไม่อยากเปลี่ยนสถานที่ทำงาน	3.26	1.088	ปานกลาง	6
6. ท่านไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่	3.33	1.153	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.47	0.758	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.47 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้าของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.758 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.907

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.882

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 งานของท่านมีความมั่นคง พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.954

ลำดับที่ 4 งานของท่านมีโอกาสดำเนินงานที่ท้าทาย พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.46 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.962

ลำดับที่ 5 ท่านไม่ชอบเปลี่ยนงานใหม่ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.33 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.153

ลำดับที่ 6 ท่านไม่ชอบเปลี่ยนสถานที่ทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.088

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
1. ท่านเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าผู้รับบริการ	3.67	0.715	มาก	1
2. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจท่านเสมอ	3.58	0.818	มาก	3
3. เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน	3.53	0.741	มาก	5
4. งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม	3.65	0.906	มาก	2
5. งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตาบุคคลอื่น	3.54	0.857	มาก	4
6. ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัวมีอาชีพเดียวกันกับท่าน	2.95	0.968	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.49	0.622	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.49 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือของแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้รับบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาไขว่คว้าใจท่านเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.818

ลำดับที่ 4 งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตานุคคลอื่น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 5 เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.53 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.741

ลำดับที่ 6 ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัวมีอาชีพเดียวกันกับท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.95 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.968

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
1. รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.59	0.887	มาก	1
2. รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.57	0.800	มาก	3
3. รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.52	0.778	มาก	4
4. รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม	3.50	0.788	มาก	5
5. ท่านมีโอกาสรายได้พิเศษจากงานที่ท่านทำอยู่	3.58	0.925	มาก	2
6. ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม	2.60	1.045	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.39	0.679	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.39 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.679 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.887

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสรายได้พิเศษจากงานที่ท่านทำอยู่ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.925

ลำดับที่ 3 รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.800

ละคนมีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.800

ลำดับที่ 4 รายได้ที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับ ผิดชอบ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 5 รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.788

ลำดับที่ 6 ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.60 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.045

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน

พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
1.ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.85	0.676	เห็นด้วยมาก	1 ^a
2.ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.79	0.595	เห็นด้วยมาก	2
3.ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	0.602	เห็นด้วยมาก	1 ^a
โดยรวม	3.83	0.537	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ ^a หมายถึง มีลำดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่า
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับ 3.83 และระดับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.537 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.676

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.602

ลำดับที่ 2 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.595

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับพฤติกรรม และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
1. ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ	3.87	0.906	เห็นด้วยมาก	2
2. ท่านทำงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	3.82	0.963	เห็นด้วยมาก	4
3. เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ	3.76	0.861	เห็นด้วยมาก	6
4. ท่านไม่เคยแกล้งถ่วงเวลาหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ	3.81	0.929	เห็นด้วยมาก	5
5. ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก	3.86	0.772	เห็นด้วยมาก	3
6. ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในงาน	3.98	0.865	เห็นด้วยมาก	1
โดยรวม	3.85	0.676	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านค่าตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.676 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.98 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 2 ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ลำดับที่ 3 ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.86 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.772

ลำดับที่ 4 ท่านลางานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.963

ลำดับที่ 5 ท่านไม่เคยแกล้งถ่วงเวลาหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.929

ลำดับที่ 6 เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.76 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.861

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
1. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง	3.94	0.748	เห็นด้วยมาก	1
2. ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงานได้ทันเวลา	3.82	0.712	เห็นด้วยมาก	4
3. ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ	3.86	0.684	เห็นด้วยมาก	2
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้	3.83	0.727	เห็นด้วยมาก	3
5. ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ	3.60	0.782	เห็นด้วยมาก	6
6. ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้ำ	3.71	0.762	เห็นด้วยมาก	5
โดยรวม	3.79	0.595	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.595 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.748

ลำดับที่ 2 ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.86 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.684

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และผู้รับ
 เอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727

ลำดับที่ 4 ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ได้ทันเวลา พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.712

ลำดับที่ 5 ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้าง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.762

ลำดับที่ 6 ท่านก่อสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.60 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.782

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	3.73	0.863	เห็นด้วยมาก	4
2. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ	3.89	0.747	เห็นด้วยมาก	3
3. ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง	3.91	0.675	เห็นด้วยมาก	2
4. ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ	3.66	0.792	เห็นด้วยมาก	5
5. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ	4.03	0.712	เห็นด้วยมาก	1
โดยรวม	3.85	0.602	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการทำงาน

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีประสิทธิภาพของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.602 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.712

ลำดับที่ 2 ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.675

ลำดับที่ 3 ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.747

ลำดับที่ 4 ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.73 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.863

ลำดับที่ 5 ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.792

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test

แรงงูใจในการทำงาน	เพศ (\bar{X})		p-value
	ชาย (n = 156)	หญิง (n = 244)	
ด้านลักษณะงาน	3.54	3.67	0.019*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.58	3.69	0.022*
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.27	3.59	0.059
ด้านการยอมรับนับถือ	3.39	3.55	0.274
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.30	3.45	0.539
โดยรวม	3.41	3.59	0.039*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงานโดยรวมของเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 3.41 และ 3.59 ตามลำดับ

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.059, 0.274 และ 0.539 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

แรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า p-value เท่ากับ 0.019 และ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงงใจในการทำงาน	อายุ (\bar{X})				p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (n = 7)	มากกว่า 20-30 ปี (n = 141)	มากกว่า 30-40 ปี (n = 169)	มากกว่า 40 ปี (n = 83)	
ด้านลักษณะงาน	3.69	3.47	3.65	3.78	0.001**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.49	3.63	3.65	3.69	0.778
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.57	3.25	3.53	3.70	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.19	3.35	3.57	3.56	0.007**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.40	3.30	3.43	3.45	0.306
โดยรวม	3.46	3.40	3.56	3.63	0.010*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี มากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีค่าเท่ากับ 3.46, 3.40, 3.56 และ 3.63 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.778 และ 0.306 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

แรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงงูใจ ในการทำงาน	อายุ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านลักษณะงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.69	-	0.328	0.857	0.695
	มากกว่า 20-30 ปี	3.47	-	-	0.007**	0.000**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.65	-	-	-	0.096
	มากกว่า 40 ปี	3.78	-	-	-	-
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.57	-	0.266	0.889	0.643
	มากกว่า 20-30 ปี	3.25	-	-	0.001**	0.000**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.53	-	-	-	0.078
	มากกว่า 40 ปี	3.70	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.19	-	0.479	0.108	0.120
	มากกว่า 20-30 ปี	3.35	-	-	0.002**	0.015*
	มากกว่า 30-40 ปี	3.57	-	-	-	0.955
	มากกว่า 40 ปี	3.56	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แรงงูใจ ในการทำงาน	อายุ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.46	-	0.748	0.633	0.408
	มากกว่า 20-30 ปี	3.40	-	-	0.011*	0.002**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.56	-	-	-	0.292
	มากกว่า 40 ปี	3.63	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุอื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุอื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุอื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุอื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา (\bar{X})					p-value
	ไม่เกิน ประถม ศึกษา (n = 51)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n = 88)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ ปวช. (n = 110)	อนุปริญญา- ญา/ปวส. (n = 56)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n = 95)	
ด้านลักษณะงาน	3.48	3.35	3.62	3.71	3.88	0.000**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.58	3.48	3.61	3.70	3.86	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.34	3.16	3.38	3.68	3.79	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.35	3.28	3.42	3.58	3.77	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.29	3.21	3.31	3.53	3.64	0.000**
โดยรวม	3.40	3.29	3.46	3.64	3.78	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกิน ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.40, 3.29, 3.46, 3.64 และ 3.78 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value				
			1	2	3	4	5
ด้านลักษณะงาน	ไม่เกินประถมศึกษา	3.48	-	0.183	0.139	0.032*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.35	-	-	0.001**	0.000**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.62	-	-	-	0.316	0.001**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.71	-	-	-	-	0.080
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.88	-	-	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ไม่เกินประถมศึกษา	3.58	-	0.298	0.807	0.299	0.007**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.48	-	-	0.117	0.025*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.61	-	-	-	0.331	0.002**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.70	-	-	-	-	0.108*
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.86	-	-	-	-	-
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ไม่เกินประถมศึกษา	3.34	-	0.160	0.754	0.017*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.16	-	-	0.036*	0.000**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.38	-	-	-	0.013*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.68	-	-	-	-	0.370
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.79	-	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.35	-	0.505	0.512	0.048*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.28	-	-	0.111	0.004**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.42	-	-	-	0.097	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.58	-	-	-	-	0.066
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.77	-	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.29	-	0.455	0.906	0.067	0.003**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.21	-	-	0.290	0.005**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.31	-	-	-	0.042*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.53	-	-	-	-	0.328
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.64	-	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

แรงจูงใจใน การทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value				
			1	2	3	4	5
โดยรวม	ไม่เกินประถมศึกษา	3.40	-	0.191	0.489	0.023*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.29	-	-	0.015*	0.000**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.46	-	-	-	0.049*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.64	-	-	-	-	0.080
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.78	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส (\bar{X})				p-value
	โสด (n = 163)	สมรส (n = 208)	หย่า/หม้าย (n = 14)	แยกกันอยู่ (n = 15)	
ด้านลักษณะงาน	3.60	3.63	3.73	3.47	0.649
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.68	3.61	3.80	3.65	0.558
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.35	3.53	3.70	3.52	0.092
ด้านการยอมรับนับถือ	3.42	3.53	3.58	3.51	0.368
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.34	3.43	3.42	3.37	0.634
โดยรวม	3.47	3.54	3.64	3.50	0.600

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.600 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรส โสด สมรส หย่า/หม้าย และแยกกันอยู่ มีค่าเท่ากับ 3.47, 3.54, 3.64 และ 3.50 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.649, 0.558, 0.092, 0.368 และ 0.634 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่

แตกต่างกัน ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้ (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่า 8,000 บาท (n = 26)	8,000 – 15,000 บาท (n = 221)	15,001 – 25,000 บาท (n = 80)	มากกว่า 25,000 บาท (n = 73)	
ด้านลักษณะงาน	3.28	3.49	3.73	3.99	0.000**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.25	3.52	3.92	3.89	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	2.94	3.26	3.79	3.91	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.01	3.32	3.73	3.88	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.73	3.25	3.65	3.77	0.000**
โดยรวม	3.04	3.36	3.76	3.88	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท รายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.04, 3.36, 3.76 และ 3.88 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	รายได้	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านลักษณะงาน	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.28	-	0.077	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.49	-	-	0.001**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.73	-	-	-	0.004**
	มากกว่า 25,000 บาท	3.99	-	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.25	-	0.022*	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.52	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.92	-	-	-	0.787
	มากกว่า 25,000 บาท	3.89	-	-	-	-
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	น้อยกว่า 8,000 บาท	2.94	-	0.025*	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.26	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.79	-	-	-	0.285
	มากกว่า 25,000 บาท	3.91	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.01	-	0.008**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.32	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.73	-	-	-	0.092
	มากกว่า 25,000 บาท	3.88	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	น้อยกว่า 8,000 บาท	2.73	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.25	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.65	-	-	-	0.224
	มากกว่า 25,000 บาท	3.77	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.04	-	0.001**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.36	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.76	-	-	-	0.110
	มากกว่า 25,000 บาท	3.88	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One-way ANOVA

แรงงูใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน (\bar{X})			p-value
	ระดับปฏิบัติงาน (n = 336)	ระดับหัวหน้างาน (n = 32)	ระดับผู้บริหาร/ เจ้าของกิจการ (n = 32)	
ด้านลักษณะงาน	3.54	3.92	4.11	0.000**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.58	4.07	3.98	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.35	4.01	4.08	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.40	3.90	3.92	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.31	3.86	3.80	0.000**
โดยรวม	3.43	3.95	3.97	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีค่าเท่ากับ 3.43, 3.95 และ 3.97 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญ
ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านลักษณะงาน	ระดับปฏิบัติงาน	3.54	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.92	-	-	0.194
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.11	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระดับปฏิบัติงาน	3.58	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.07	-	-	0.509
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.98	-	-	-
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	ระดับปฏิบัติงาน	3.35	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.01	-	-	0.684
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.08	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับปฏิบัติงาน	3.40	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.90	-	-	0.889
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.92	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ระดับปฏิบัติงาน	3.31	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.86	-	-	0.679
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.80	-	-	-
โดยรวม	ระดับปฏิบัติงาน	3.43	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.95	-	-	0.856
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.97	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจใน
การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงาน
แตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน
แตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้
บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงงใจในการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน (\bar{X})				p-value
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 150)	5 ปี - 10 ปี (n = 173)	11 ปี - 20 ปี (n = 65)	มากกว่า 20 ปี (n = 12)	
ด้านลักษณะงาน	3.44	3.60	3.96	4.15	0.000**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.56	3.62	3.91	3.69	0.001**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.20	3.51	3.84	4.11	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.27	3.52	3.80	3.98	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.20	3.42	3.72	3.69	0.000**
โดยรวม	3.33	3.53	3.84	3.92	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี มีค่าเท่ากับ 3.33, 3.53, 3.84 และ 3.92 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญ
ของแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงงูใจ ในการทำงาน	ระยะเวลา การทำงาน	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านลักษณะงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.44	-	0.012*	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.60	-	-	0.000**	0.001**
	11 ปี - 20 ปี	3.96	-	-	-	0.277
	มากกว่า 20 ปี	4.15	-	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ต่ำกว่า 5 ปี	3.56	-	0.374	0.000**	0.466
	5 ปี - 10 ปี	3.62	-	-	0.001**	0.688
	11 ปี - 20 ปี	3.91	-	-	-	0.228
	มากกว่า 20 ปี	3.69	-	-	-	-
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	ต่ำกว่า 5 ปี	3.20	-	0.000**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.51	-	-	0.002**	0.006**
	11 ปี - 20 ปี	3.84	-	-	-	0.237
	มากกว่า 20 ปี	4.11	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.27	-	0.000**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.52	-	-	0.001**	0.010*
	11 ปี - 20 ปี	3.80	-	-	-	0.323
	มากกว่า 20 ปี	3.98	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.20	-	0.003**	0.000**	0.013*
	5 ปี - 10 ปี	3.42	-	-	0.001**	0.162
	11 ปี - 20 ปี	3.72	-	-	-	0.870
	มากกว่า 20 ปี	3.69	-	-	-	-
โดยรวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.33	-	0.001**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.53	-	-	0.000**	0.013*
	11 ปี - 20 ปี	3.84	-	-	-	0.708
	มากกว่า 20 ปี	3.92	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี และระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

แรงงใจในการทำงาน	อาชีพ (\bar{X})				p-value
	หมอนวด สปา หมอนวด แผนโบราณ (n = 100)	พยาบาลและ ผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพ บำบัด (n = 100)	ช่างตัดผม ช่างเสริม สวย (n = 100)	แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง (n = 100)	
ด้านลักษณะงาน	3.63	3.81	3.71	3.31	0.000**
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.64	3.82	3.69	3.44	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.51	3.85	3.50	3.01	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.42	3.75	3.59	3.18	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.39	3.67	3.36	3.15	0.000**
โดยรวม	3.51	3.78	3.57	3.21	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ อาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด อาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง มีค่าเท่ากับ 3.51, 3.78, 3.57 และ 3.21 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญ ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อาชีพ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านลักษณะงาน	หมอนวดสปา	3.63	-	0.021*	0.279	0.000**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์	3.81	-	-	0.221	0.000**
	ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด					
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.71	-	-	-	0.000**
แท็กซี่รับจ้าง	3.31	-	-	-	-	
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง						
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	หมอนวดสปา	3.64	-	0.026*	0.522	0.018*
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์	3.82	-	-	0.112	0.000**
	ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด					
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.69	-	-	-	0.003**
แท็กซี่รับจ้าง	3.44	-	-	-	-	
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง						
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	หมอนวดสปา	3.23	-	0.001**	0.906	0.000**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์	3.46	-	-	0.000**	0.000**
	ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด					
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.33	-	-	-	0.000**
แท็กซี่รับจ้าง	3.03	-	-	-	-	
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง						
ด้านการยอมรับ นับถือ	หมอนวดสปา	3.42	-	0.000**	0.048*	0.004**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์	3.75	-	-	0.046*	0.000**
	ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด					
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.59	-	-	-	0.000**
แท็กซี่รับจ้าง	3.18	-	-	-	-	
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อาชีพ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	หมอนวดสปา	3.39	-	0.003**	0.720	0.008**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด	3.67	-	-	0.001**	0.000**
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.36	-	-	-	0.022*
	แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	3.15	-	-	-	-
โดยรวม	หมอนวดสปา	3.51	-	0.000**	0.441	0.000**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด	3.78	-	-	0.005**	0.000**
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.57	-	-	-	0.000**
	แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	3.21	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการ ในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ (\bar{X})		p-value
	ชาย (n = 156)	หญิง (n = 244)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.76	3.91	0.016*
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.82	3.78	0.263
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	3.88	0.027*
โดยรวม	3.79	3.86	0.004**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 3.79 และ 3.86 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.263 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 และ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุโดยใช้วิธี One-way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	อายุ (\bar{X})				p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (n = 7)	มากกว่า 20-30 ปี (n = 141)	มากกว่า 30-40 ปี (n = 169)	มากกว่า 40 ปี (n = 83)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	4.07	3.74	3.86	4.04	0.009**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.59	3.66	3.85	3.93	0.004**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.77	3.73	3.87	4.00	0.010*
โดยรวม	3.81	3.71	3.85	3.99	0.002**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีค่าเท่ากับ 3.81, 3.71, 3.85 และ 3.99 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.009 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	อายุ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.07	-	0.202	0.383	0.924
	มากกว่า 20-30 ปี	3.74	-	-	0.165	0.001**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.86	-	-	-	0.026*
	มากกว่า 40 ปี	4.04	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.59	-	0.754	0.258	0.147
	มากกว่า 20-30 ปี	3.66	-	-	0.006**	0.001**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.85	-	-	-	0.313
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.77	-	0.874	0.662	0.311
	มากกว่า 20-30 ปี	3.73	-	-	0.044*	0.001**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.87	-	-	-	0.086
	มากกว่า 40 ปี	4.00	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

พฤติกรรม การทำงาน	อายุ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.81	-	0.630	0.829	0.380
	มากกว่า 20-30 ปี	3.71	-	-	0.018*	0.000**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.85	-	-	-	0.051
	มากกว่า 40 ปี	3.99	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา (\bar{X})					p-value
	ไม่เกิน ประถม ศึกษา (n = 51)	มัธยม ศึกษา ตอน ต้น (n = 88)	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช. (n = 110)	อนุ ปริญญา /ปวส. (n = 56)	ปริ ญา ตรี ขึ้น ไป (n = 95)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของ วิชาชีพ	3.75	3.62	3.76	3.95	4.15	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.61	3.66	3.72	3.93	4.02	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	3.64	3.79	4.02	4.08	0.000**
โดยรวม	3.69	3.64	3.76	3.97	4.08	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.69, 3.64, 3.76, 3.97 และ 4.08 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีพฤติกรรมการทำงานด้านด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value				
			1	2	3	4	5
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.75	-	0.246	0.928	0.124	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.62	-	-	0.125	0.003**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.76	-	-	-	0.086	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.95	-	-	-	-	0.059
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.15	-	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.61	-	0.643	0.283	0.004**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.66	-	-	0.483	0.006**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.72	-	-	-	0.024*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.93	-	-	-	-	0.362
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.02	-	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.70	-	0.515	0.389	0.006**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.64	-	-	0.069	0.000*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.79	-	-	-	0.018*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	4.02	-	-	-	-	0.535
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.08	-	-	-	-	-
โดยรวม	ไม่เกินประถมศึกษา	3.69	-	0.572	0.443	0.006**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.64	-	-	0.109	0.000*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.76	-	-	-	0.013*	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.97	-	-	-	-	0.168
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.08	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพการสมรส (\bar{X})				p-value
	โสด (n = 163)	สมรส (n = 208)	หย่า/หม้าย (n = 14)	แยกกันอยู่ (n = 15)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.82	3.84	4.03	4.13	0.276
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.78	3.78	3.91	4.02	0.417
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.84	4.00	4.00	0.645

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่โดยรวมสำหรับการใช้งานที่ 3.81 ศึกษา 3.82 นั้น ไม่น่า 3.98 หนึ่งไป 4.05 โยช 0.282 การค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.282 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรส โสด สมรส หย่า/หม้าย และแยกกันอยู่ มีค่าเท่ากับ 3.81, 3.82, 3.98 และ 4.05 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.276, 0.417 และ 0.645 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	รายได้ (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่า 8,000 บาท (n = 26)	8,000 – 15,000 บาท (n = 221)	15,001 – 25,000 บาท (n = 80)	มากกว่า 25,000 บาท (n = 73)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.32	3.77	3.97	4.14	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.55	3.65	3.97	4.11	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	3.71	4.00	4.17	0.000**
โดยรวม	3.49	3.71	3.98	4.14	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท รายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.49, 3.71, 3.98 และ 4.14 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	รายได้	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.32	-	0.001**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.77	-	-	0.021*	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.97	-	-	-	0.095
	มากกว่า 25,000 บาท	4.14	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.55	-	0.400	0.001**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.65	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.97	-	-	-	0.126
	มากกว่า 25,000 บาท	4.11	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.61	-	0.398	0.003**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.71	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	4.00	-	-	-	0.063
	มากกว่า 25,000 บาท	4.17	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	รายได้	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.49	-	0.037*	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.71	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.98	-	-	-	0.047*
	มากกว่า 25,000 บาท	4.14	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท 15,001 – 25,000 และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน (\bar{X})			p-value
	ระดับปฏิบัติงาน (n = 336)	ระดับหัวหน้างาน (n = 32)	ระดับผู้บริหาร/ เจ้าของกิจการ (n = 32)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.78	4.42	4.02	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.71	4.34	4.16	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	4.27	4.38	0.000**
โดยรวม	3.75	4.35	4.18	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีค่าเท่ากับ 3.75, 4.35 และ 4.18 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญ ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	ระดับปฏิบัติงาน	3.78	-	0.000**	0.051
	ระดับหัวหน้างาน	4.42	-	-	0.013*
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.02	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ระดับปฏิบัติงาน	3.71	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.34	-	-	0.195
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.16	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับปฏิบัติงาน	3.75	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.27	-	-	0.454
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.38	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

พฤติกรรม การทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
โดยรวม	ระดับปฏิบัติงาน	3.75	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.35	-	-	0.202
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.18	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันผู้อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One-way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน (\bar{X})				p-value
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 150)	5 ปี - 10 ปี (n = 173)	11 ปี - 20 ปี (n = 65)	มากกว่า 20 ปี (n = 12)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.69	3.83	4.17	4.31	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.59	3.84	4.08	4.11	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	3.90	4.14	4.35	0.000**
โดยรวม	3.63	3.86	4.13	4.26	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี มีค่าเท่ากับ 3.63, 3.86, 4.13 และ 4.26 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงาน เอกสารงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าไม่ต่างกันใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.69	-	0.059	0.000**	0.002**
	5 ปี - 10 ปี	3.83	-	-	0.000**	0.014*
	11 ปี - 20 ปี	4.17	-	-	-	0.473
	มากกว่า 20 ปี	4.31	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.59	-	0.000**	0.000**	0.003**
	5 ปี - 10 ปี	3.84	-	-	0.004**	0.117
	11 ปี - 20 ปี	4.08	-	-	-	0.871
	มากกว่า 20 ปี	4.11	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.61	-	0.000**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.90	-	-	0.004**	0.009**
	11 ปี - 20 ปี	4.14	-	-	-	0.250
	มากกว่า 20 ปี	4.35	-	-	-	-
โดยรวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.63	-	0.000**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.86	-	-	0.000**	0.009**
	11 ปี - 20 ปี	4.13	-	-	-	0.424
	มากกว่า 20 ปี	4.26	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	อาชีพ (\bar{X})				p-value
	หมอนวด สปา หมอ นวดแผน โบราณ (n = 100)	พยาบาลและ ผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพ บำบัด (n = 100)	ช่างตัดผม ช่างเสริม สวย (n = 100)	แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง (n = 100)	
ด้านบรรทัดฐาน การปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.85	4.12	3.83	3.60	0.000**
ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ	3.70	3.93	3.90	3.64	0.001**
ด้านการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.85	3.99	3.93	3.62	0.000**
โดยรวม	3.80	4.01	3.89	3.62	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ อาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด อาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง มีค่าเท่ากับ 3.80, 4.01, 3.89 และ 3.62 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	อาชีพ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	หมอนวดสปา	3.85	-	0.004**	0.815	0.006**
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วยแพทย์ ทันตแพทย์	4.12	-	-	0.002**	0.000**
	นักกายภาพบำบัด					
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.83	-	-	-	0.011*
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	แท็กซี่รับจ้าง	3.60	-	-	-	-
	มอเตอร์ไซด์รับจ้าง					
	หมอนวดสปา	3.70	-	0.008**	0.016*	0.469
	หมอนวดแผนโบราณ					
	พยาบาลและผู้ช่วยแพทย์ ทันตแพทย์	3.93	-	-	0.794	0.001**
นักกายภาพบำบัด						
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.90	-	-	-	0.002**
	แท็กซี่รับจ้าง	3.64	-	-	-	-
	มอเตอร์ไซด์รับจ้าง					
	หมอนวดสปา	3.85	-	0.103	0.337	0.006**
	หมอนวดแผนโบราณ					
พยาบาลและผู้ช่วยแพทย์ ทันตแพทย์	3.99	-	-	0.501	0.000**	
นักกายภาพบำบัด						
ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.93	-	-	-	0.000**	
แท็กซี่รับจ้าง	3.62	-	-	-	-	
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

พฤติกรรม การทำงาน	อาชีพ	\bar{X}	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ	3.80	-	0.005**	0.243	0.014*
	พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักรายภาพบำบัด	4.01	-	-	0.097	0.000**
	ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย	3.89	-	-	-	0.000**
	แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	3.62	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วยแพทย์ ทันตแพทย์ นักรายภาพบำบัด และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักรายภาพบำบัด มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย และอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักรายภาพบำบัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผน โบราณ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

H_0 : แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

H_1 : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) และค่า p-value ของผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจในการทำงาน	0.677	0.000**	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงาน			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.677 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างสูง มีค่า r เท่ากับ 0.677

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.41 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เสนอข้อคิดเห็น	106	26.5
2. ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็น	294	73.5
โดยรวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็นจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และเสนอข้อคิดเห็นจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สามารถสรุปเป็นรายชื่อ โดยมีข้อคิดเห็นดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน

1. รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับดี สามารถเลี้ยงครอบครัวได้
2. รักในงานบริการ และเป็นงานอิสระทำแล้วมีความสุข
3. เพื่อนร่วมงาน เจ้าของกิจการ และสภาพแวดล้อมดี
4. เป็นงานที่ไม่จำกัดอายุ และวุฒิการศึกษา ผู้ที่มีศึกษาน้อยสามารถทำเป็นอาชีพได้
5. สวัสดิการ วัฒนธรรมองค์กรที่ดี
6. ลักษณะงานมีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในอาชีพ
7. ทำงานเพื่ออนาคตของตัวเองและฐานะครอบครัว
8. พบปะผู้คนหลากหลายอาชีพ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน

1. ตั้งใจทำงาน ดูแลเอาใจใส่ในงานที่ทำ บริการลูกค้าให้ดีที่สุด
2. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. ตรงต่อเวลา ขยัน อดทน ปฏิบัติตามหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบริษัท
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานอยู่เสมอ
5. เคารพในอาชีพ มีระเบียบวินัยต่อตนเองและผู้อื่น ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ยึดหลักความถูกต้อง
6. ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ลูกค้า และนายจ้างเสมอ
7. ทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ปรับปรุงงานอยู่เสมอและต่อเนื่องเพื่อให้เข้ากับยุคสมัย
9. ทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
10. ทำงานตามความรู้และความสามารถที่มี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของงานวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ข้อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผู้ให้บริการ 4 กลุ่มอาชีพเป้าหมาย คือ 1) หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ 2) พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด 3) ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย 4) แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้าง กลุ่มละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการศึกษาได้ตามลำดับดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีรายได้ 8,000-15,000 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 และอาชีพแบ่งเป็น 4 กลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และระดับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.527 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ถัดมาคือระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และระดับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.537 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการ

ก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการทางบวกในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีค่า p -value น้อยกว่า 0.01 (p -value = 0.000) และมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.677 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.1.7 สรุปข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.7.1 แรงจูงใจในการทำงาน

1. รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับ คือ แรงจูงใจในการทำงานลำดับแรกๆ ของผู้ให้บริการ ซึ่งรายได้ที่ได้รับขึ้นอยู่กับฝีมือ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานของตัวเองผู้ให้บริการเอง และหากทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการอีกก็จะเป็นการสร้างควมไว้วางใจ การสร้างชื่อเสียงให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น
2. งานบริการเป็นงานอิสระที่ไม่จำกัดอายุ และวุฒิการศึกษา ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาน้อยสามารถทำเป็นอาชีพได้ เป็นงานที่เหมาะสมกับผู้ที่มีใจรักในการบริการผู้อื่น
3. เพื่อนร่วมงาน เข้าของกิจการ และสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นสิ่งจูงใจให้สามารถประกอบอาชีพผู้ให้บริการได้ยาวนาน สำหรับผู้ให้บริการบางคนการที่ได้พบปะลูกค้าหลากหลายอาชีพ และได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้รู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำ

5.1.7.2 พฤติกรรมการทำงาน

1. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หรือข้อควรปฏิบัติของวิชาชีพ เช่น ตรงต่อเวลา ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามหน้าที่ และมีระเบียบวินัย
2. ผู้ให้บริการมีการศึกษาหาความรู้ในงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาทักษะของตนเองให้สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ และเพื่อให้เป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าผู้รับบริการ มีการปรับปรุงงานอยู่เสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
3. ผู้ให้บริการมีการทำงานเป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนในการให้บริการ และสามารถทำงานด้านบริการได้ดี และด้วยอุปนิสัยของคนไทยที่สุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ และเอื้อเฟื้อ ส่งผลให้ธุรกิจบริการไทยเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการที่กระทำต่อร่างกายมนุษย์ซึ่งคนไทยมีความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะนี้เป็นพิเศษ

อายุ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 30-40 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่ค่อนข้างมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เริ่มรู้จักวางแผนชีวิต และมีการใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพอย่างเหมาะสม เพื่ออนาคตของตนเองและครอบครัว

ระดับการศึกษา ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งงานบริการเป็นงานอิสระที่ผู้ที่จบการศึกษาไม่สูงมากนักสามารถจะประกอบอาชีพได้ โดยเฉพาะในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ซึ่งเป็นงานที่อาศัยฝีมือ ประสบการณ์ และใจรักในงานบริการมากกว่าวุฒิทางการศึกษา

สถานภาพการสมรส ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งบุคคลที่อยู่ในสถานภาพสมรสจะมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล จึงมีความรับผิดชอบ ความสนใจ ความกระตือรือร้น หรือแรงกระตุ้นอื่นๆ และแรงสนับสนุนจูงใจให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีการทางครอบครัว

รายได้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 8,000 - 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ผู้ให้บริการมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จึงมีระดับรายได้ที่ไม่สูงมากนัก และค่อนข้างไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการเลือกศึกษาในวิชาชีพที่ตนเองสนใจ เช่น อาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ และอาชีพช่างตัดผม ช่างเสริมสวย ซึ่งเมื่อจบการศึกษามาก็จะเข้าทำงานในตำแหน่งปฏิบัติงาน เนื่องจากยังไม่ชำนาญในวิชาชีพ และไม่มีเงินลงทุนในการทำธุรกิจ

ระยะเวลาการทำงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้ประกอบอาชีพอื่นก่อนจะมาทำอาชีพที่เกี่ยวกับการบริการ ดังนั้นจึงมีอายุงานและประสบการณ์ไม่มากนัก ยกเว้นอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด ที่จบการศึกษามาส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพนั้น โดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ ผู้ให้บริการมีอาชีพเป็นผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มอาชีพมีการให้บริการที่แตกต่างกัน บางอาชีพเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เช่น หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ และบางอาชีพเหมาะสมกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง เช่น แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดข้อที่ 1 คือ ท่านได้ทำงานตรงตามความสามารถของตน ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการในกลุ่มพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัดจะต้องได้รับการศึกษามาก ส่วนกลุ่มหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณและกลุ่มช่างตัดผม ช่างเสริมสวย จะต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญในงาน กลุ่มแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จะต้องรู้จักเส้นทางเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่แต่ละกลุ่มอาชีพจะต้องรู้ และปฏิบัติให้ตรงตามลักษณะงานที่ทำ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 5 คือ งานที่ท่านทำอยู่ไม่ซ้ำซากจำเจ ซึ่งน่าจะเกิดจากลักษณะของงานที่มีความน่าเบื่อ และทำงานแบบเดิมซ้ำๆ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดข้อที่ 2 คือ เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง เพราะลักษณะของงานสายวิชาชีพมีความชัดเจนมากกว่างานบริหารหรืองานธุรการทั่วไป ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งน่าจะเกิดจากปัญหาความไม่ไว้วางใจกัน มีการแข่งขันแก่งแย่งชิงดีกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ได้พบได้ทั่วไปในสังคมปัจจุบัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดข้อที่ 1 คือ งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าอาชีพให้บริการที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีรายได้ดีและทำไปได้เรื่อยๆ ไม่ถูกจำกัดด้วยอายุ เพราะเกิดความชำนาญ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 5 คือ ท่านไม่อยากเปลี่ยนสถานที่ทำงาน แสดงว่าผู้ให้บริการส่วนหนึ่งอยากเปลี่ยนงาน เพราะมักคาดหวังรายได้ที่สูงกว่านี้ และเบื่อหน่ายงานที่ซ้ำซาก ประกอบกับมั่นใจว่าแรงงานอาชีพเหล่านี้เป็นที่ต้องการของตลาดเสมอ จึงต้องการเปลี่ยนไปทำงานยังสถานที่ใหม่

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดข้อที่ 1 คือ ท่านเป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีแรงจูงใจจากความสำเร็จที่ลูกค้ายอมรับในความสามารถในการให้บริการของตน ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัว มีอาชีพเดียวกันกับท่าน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้ให้บริการมีความจดจำสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นจากงานมากกว่าสิ่งดี

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการทำงานเพราะรายได้หรือค่าตอบแทนที่ได้รับ และเป็นอาชีพที่ได้ผลตอบแทนดี ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม ซึ่งเกิดจากระบบสวัสดิการสังคมของไทยยังไม่ครอบคลุมบางอาชีพ เช่น แท็กซี่ หมอนวด ช่างตัดผม เพราะนายจ้างมักจะเจอการเข้าระบบประกันสังคม

5.2.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 6 คือ ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากข้อบังคับในวิชาชีพนั้นๆ และต้องทำงานอยู่ในระดับพื้นฐานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 3 คือ เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ ซึ่งเกิดจากอาชีพเหล่านี้มักมีงานพิเศษบ่อยครั้ง แต่เป็นงานที่เหน็ดเหนื่อยมาก เช่น พยาบาลที่เฝ้าไข้พิเศษจนขาดการพักผ่อนและคุณภาพชีวิตที่ดี จึงมีการปฏิเสธงานบ้างถ้าทำไม่ไหว

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่สามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการจัดการงานที่มีปัญหาได้อย่างเต็มที่ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 5 คือ ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ ซึ่งน่าจะเกิดจากไม่กล้าสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา หรือคิดว่าวิธีการแก้ปัญหาในปัจจุบันคืออยู่แล้ว

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 5 คือ ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่สามารถแสดงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในงานบริการได้อย่างเต็มที่ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 4 คือ ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งน่าจะเกิดจากปัญหาการขาดระบบการติดตามหรือประเมินผลงาน โดยเฉพาะในธุรกิจบริการเล็กๆ

5.2.4 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

5.2.4.1 อภิปรายสมมติฐานที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ด้านลักษณะงาน เนื่องจากงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์บางอย่างเหมาะสมกับบางเพศ เช่น อาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ส่วนใหญ่ผู้ชายจะมีความเหมาะสมกว่าผู้หญิง ทำให้ผู้ชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า อาชีพพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากปฏิกริยากับเพื่อนร่วมงานต่างกัน เช่น ผู้ชายมักจะคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานและเพื่อนมากกว่า ส่วนผู้หญิงจะคำนึงถึงครอบครัวมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของรอย แชฟเฟอร์ (Roy Schafer, 1979) เพศเป็นตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดลัทธิอำนาจหน้าที่ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั้งหลายของสมาชิกในสังคม

อายุ ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากขึ้น จะมีวุฒิทางอารมณ์สูงขึ้น ด้านลักษณะงาน เนื่องจากอายุมากจะทำงานบางอย่างไม่ถนัด ไม่สะดวก เช่น อาชีพแท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เมื่ออายุมากขึ้นอาจจะมีอุปสรรคต่อการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า เนื่องจากอายุมากประสบการณ์ในการทำงานก็มาก จึงมี โอกาสในการถูกผลักดัน ไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นและรับผิดชอบงานมากขึ้น อายุมากมักคาดหวังตำแหน่งสูง ด้านการยอมรับนับถือ เนื่องจากประเทศไทยยังใช้ระบบอาวุโสในทางปฏิบัติมาก อายุมากประสบการณ์ก็มากขึ้นตามไปด้วย จึงได้รับการยอมรับนับถือในความอาวุโสจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และจากการมีทัศนคติต่องานบริการบางอย่างต่างกัน เพราะต่างวัย ต่างช่วงอายุ คนหนุ่มสาวมักชอบงานสบายและดูดี ส่งผลให้ต่อไปจะหาแรงงานบริการยากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง(2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อย

ระดับการศึกษา ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะอยากได้งานที่สบายขึ้น ก้าวหน้าเร็ว อยู่ในสังคมที่ดี เป็นที่นับหน้าถือตา ถ้าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โอกาสที่จะได้งานดีๆ มีน้อยมาก ส่วนใหญ่ต้องทำงานใช้แรงงาน ไม่มีโอกาสทำงานในหน่วยงานใหญ่ๆ และขาดโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง โอกาสในการก้าวหน้า ค่าตอบแทนของบางกลุ่ม เช่น ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จะไม่ต่างกันมาก เพราะ

บางคนยอมที่จะลดวุฒิการศึกษาเพื่อให้ได้งานทำ บางคนจบการศึกษาไม่สูงถ้าขยันทำงานล่วงเวลา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก็จะได้รับรายได้มาก การศึกษาสูงเป็นสถานะทางสังคมที่คนไทยต้องการ เมื่อเรียนสูงจะคาดหวังทุกอย่างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของโอรส วงษ์สิทธิ (2528) ผู้ที่มีการศึกษาดั้มักประกอบอาชีพที่ดี บุคคลที่มีงานที่ดีทำก็มักจะมีความสุข มีกำลังใจในงานที่ทำมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อย ไม่อาจหาอาชีพที่เหมาะสมได้

สถานภาพการสมรส ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์เป็นคนที่มีการศึกษาใกล้เคียงกัน สภาพแวดล้อมคล้ายกัน และมักแต่งงานกับคนในแวดวงเดียวกัน ทำให้สังครอบด้านและทัศนคติที่มีต่อเรื่องต่างๆ และแรงจูงใจในการทำงานคงที่ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง (2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพการสมรสคู่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพการสมรสโสด

รายได้ ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันทุกตัว ขึ้นอยู่กับความชำนาญ ประสบการณ์ ฝีมือ ของผู้ให้บริการรายบุคคลที่ทำให้รายได้ไม่เท่ากัน รายได้เป็นตัวบ่งบอกระดับฝีมือการทำงาน รายได้สูงยอมรับงานที่หนักและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สนิทกันน้อยลง โอกาสในการก้าวหน้ามีมาก ค่าตอบแทนจะมีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง (2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้มากกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้น้อยกว่า

ตำแหน่งงาน ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมานานกว่าส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ให้บริการระดับปฏิบัติงาน นั่นคือมีความมั่นคงในงาน นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในด้านความเป็นผู้นำ บังคับบัญชา รวมทั้งสถานภาพการทำงาน ทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง (2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มผู้ให้บริการที่ทำงานมานานจะมีความชำนาญในงานกว่า มีฝีมือและชั้นเชิงมากกว่า จึงต่อรองในเรื่องของรายได้หรือค่าตอบแทนได้มากกว่า และส่วนหนึ่งเป็นหัวหน้างานหรือเจ้าของกิจการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง (2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์มากมีแรงจูงใจใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์น้อย เมื่อมีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากันย่อมส่งผลกระทบต่องานในลักษณะที่ต่างกัน

อาชีพ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน โอกาสในชีวิตมีมากน้อยไม่เท่ากัน สังคมและสิ่งแวดล้อมก็แตกต่างกัน เช่น อาชีพหมอ พยาบาล เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคมไทยสูงมาก สถานะภาพทางสังคมสูงทำให้โอกาสในชีวิตมีมาก ส่วนอาชีพขับรถรับจ้างเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคมไทยน้อยมาก สถานะภาพทางสังคมต่ำทำให้โอกาสในชีวิตมีน้อย

5.2.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

5.2.5.1 อภิปรายสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ลักษณะของงานและจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลเล็งงานและมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขว่วปัญญาพอๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกัน และทำให้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผู้หญิงน่าจะรักษามรรยาทฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรบบินส์ และจิด (Robbins; & Judge. 2007: 43-45) ที่กล่าวว่า ความสามารถทางกายภาพประกอบ ด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงานและความคล่องแคล่ว จะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้ให้บริการที่สูงอายุกว่า จะมีประสบการณ์และความชำนาญมากกว่าผู้ให้บริการวัยหนุ่มสาว อายุมากขึ้นจะต้องเป็นผู้ดำเนินการแก้ปัญหาเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์(Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ที่พบว่า เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลที่มีอายุเพิ่มขึ้นถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงและพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับ

เอกสารค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการการค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะมีมุมมองในการทำงานที่กว้างกว่าระดับการศึกษาสูง คือ กลุ่มพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด จะต้องเข้มงวดกับบรรทัดฐานการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับร่างกายผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

สถานภาพการสมรส ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนโดยตรง จึงต้องมีมาตรฐานในการทำงานที่เหมือนกัน ทำให้ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าสถานภาพ โสดหรือสมรสแล้ว

รายได้ ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากว่ารายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต โดยที่ถ้ารายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ โดยเฉพาะในปัจจุบันจะทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัว อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้ผู้ให้บริการพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีระดับเศรษฐกิจสูงจะมีความสุขใจจึงมีความตั้งใจในการทำงาน ส่วนผู้ที่มีระดับเศรษฐกิจต่ำอาจต้องหารายได้พิเศษจากการทำงานนอกเวลา นั่นคือส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าเมื่อมาทำงาน จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันได้ การยึดบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่มาของรายได้สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงแก้ว กลีบทอง (2549) ที่กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้มากกว่ามีพฤติกรรมปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้น้อย

ตำแหน่งงาน ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis. 1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานคือ ตำแหน่งบุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น กลุ่มผู้ให้บริการที่ทำงานมานานจะมีความชำนาญในงานกว่า มีฝีมือและขั้นเชิงมากกว่าจึงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

อาชีพ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีลักษณะงานที่ทำต่างกัน รายได้ต่างกัน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ต่างกัน เช่น พยาบาล แพทย์ รับผิดชอบต่อชีวิตคนโดยตรง งานสำคัญมากกว่ากับตัวของลูกค้า ส่วนช่างตัดผม ช่างเสริมสวย รับผิดชอบในเรื่องของความสวยงาม และแท็กซี่รับจ้าง หมอนวด งานสำคัญน้อยกว่ากับตัวลูกค้า ดังนั้นในแต่ละกลุ่มอาชีพจึงมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

5.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างสูง อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับงานที่ทำ และแรงจูงใจในด้านต่างๆได้รับการตอบสนอง จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959:45 – 49) ที่กล่าวว่าปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า และการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับเรื่องงาน โดยตรงเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงานทำหน้าที่ค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงานและยังป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการควรมีนโยบายที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อแยกแรงจูงใจออกเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

- ด้านลักษณะงาน ควรให้ผู้ให้บริการได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถของตนเอง และปริมาณที่เหมาะสม

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรสร้างให้ผู้ให้บริการมีความสามัคคี และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่ทำให้ทำร่วมกันนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่

- ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ควรมีการเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคคลที่มีความสามารถและมีผลการทำงานที่ดี

- ด้านการยอมรับนับถือ ควรมีการยกย่องชมเชยแก่ผู้ทำงานได้อย่างถูกต้อง

- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการจัดเงินเดือน เงินเบี้ยเลี้ยง เงิน โบนัสและผลตอบแทนอื่นๆ ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ

โดยในส่วนอาชีพพยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด ควรมีการจูงใจโดยมีการอบรมเพิ่มเติมในประเทศหรือต่างประเทศ และในส่วนอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ควรมีการจูงใจในเรื่องของค่าตอบแทนหรือรายได้

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่าให้สภาวะการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือสภาวะการเมืองเกิดขึ้น เพราะจะทำให้เสียผู้ให้บริการที่มีฝีมือไปอย่างน่าเสียดาย

3. สนับสนุนการสร้างวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรและบุคคลให้รู้คหน้า เช่น จัดให้มีการอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือเพิ่มทักษะให้กับผู้ให้บริการ

4. สร้างความภาคภูมิใจในวิชาชีพ เช่น การประกวดช่างเสริมสวย หลากๆ ธุรกิจควรร่วมมือกันในระดับสมาคมวิชาชีพ เพื่อดำเนินการ ได้ดีกว่าระดับธุรกิจเท่านั้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ด้วย เพื่อให้ทราบว่าองค์กรที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบแก้ไขให้เกิดผลดีกับองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาแรงจูงใจด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเช่นกัน หรือขอรับข้อเสนอแนะด้านอื่นจากผู้ให้บริการที่ทำงานอยู่ในองค์กร

3. ควรศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการต่อมนุษย์ในอาชีพหมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ โดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. 2555. การจัดการธุรกิจบริการระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการ
บริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ 2555. ฐานข้อมูลคู่ธุรกิจ [Online]. Available :
<http://www.dbd.go.th>.
- กรองแก้ว อยู่สุข. 2537. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 2. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- โควิน คลังแสง. 2536. “การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้
ผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา.” ปริญญานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จำนงค์ สมประสงค์. 2518. หลักการปกครองของหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์และ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชูศรี วงศ์ตันนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดวงแก้ว กลีบทอง. 2549. “แรงจูงใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
เจ้าคุณไพบูลย์ พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตะวัน สาดแสง. 2548. สร้างคน สร้างองค์กร : คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร. กรุงเทพฯ : ส.เอเซีย
เพรส
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนวรรธ ดั่งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- ชนวรรธ พริ้งเกษมชัย. 2549. “แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถ
โดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชัยรดา จิตสุรพล. 2553. “แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรหาร ราชมณี. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวัง
ในงานกับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์. 2540. การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. เทศาภิบาล
พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พวงเพชร วัชรอยู่. 2526. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบ
ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยา-อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. 2521. วิทยาการจัดการและพฤติกรรมบริหารองค์การ.
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. ความลับองค์การ : พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรมนิติ

วิภาพร มาพบสุข. 2546. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วุฒิชัย จ้านง. 2525. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2550. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ.

[Online]. Available : <http://www.mkpayap.payap.ac.th>.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (CARD) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. จิตวิทยาการบริการ [Online].

Available : <http://www.elearning.msu.ac.th>.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2523. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สมิต สัจฉกร. 2548. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สิริอร วิชชาวรุ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทร์อม. 2525. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สุพานี สถงษ์วานิช. 2552. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรพล พยอมแย้ม. 2541. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. เอกสารการสอน. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2554. **การสำรวจแรงงาน
นอกระบบ**.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2519. **หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ**. กรุงเทพฯ : แพร์
พิทยา.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2522. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณ รักธรรม. 2522. **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณ รักธรรม. 2527. **พฤติกรรมความเครียดในองค์การ**. กรุงเทพฯ : โครงการเอกสารและตำรา
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารีย์ ไชยมงคล. 2532. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญ
และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพ
มหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (บริหารสาธารณสุข) กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- ไอรส วงษ์สิทธิ์. 2528. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ในพื้นที่
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม),
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Abraham H. Maslow. 1943. “A Theory of Human Motivation.” **Psychological Review**, vol.50.
- Bandura, A. 1977. **Social Learning Theory**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Baruch, B.D. 1968. **New ways in discipline**. New York : McGraw-Hill.
- Gibson, James L.; Ivanovich, John M.; & Donnelly Jr, James H. 1991. **Organizations : Behavior
Structure and Processes**. Plano, Texas : Business.
- 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.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Herzberf,Freerick and Other. 1959. **The Motivation to work**. New York : John Wiley and Sons Inc.

Luthans,Fred. 1985. **Organization Behavior**. 4th ed. New York : McGraw - Hill Book Company.

Myers, M. C. 1970. **Every Employee a Manager**. New York : McGraw - Hill.

Porter, L.W. and G.A. Bigley. 2004. **Motivation and Work Behavior**. 7th ed. New York : McGraw - Hill.

Robbins, S.P.; & Judge, T.A. 2007. **Organizational behavior**. 12th ed. New Jersey : Pearson Education.

Roy Schafor. 1979. **Female Psychology Problems in Freud's Psychology of woman**. New York : International Universities Press Inc

Schermerhorn, J. R, Jr., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 2000. **Managing Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Steers,R.M.and L.W.Porter. 1977. **Motivation and Work Behavior**. 2nd ed. New York : McGraw -Hill.

Wofford, J.D. 1989. **Organization Behavior**. Boston : Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการ
ที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่กระทำต่อมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เชิงวิชาการประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือว่าเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้วิจัยจะวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

มนัสชนก วงษา

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () มากกว่า 20 - 30 ปี
() มากกว่า 30 - 40 ปี () มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () ไม่เกินประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
() ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
() หย่า/หม้าย () แยกกันอยู่

5. รายได้

- () น้อยกว่า 8,000 บาท () 8,000 – 15,000 บาท
() 15,001 – 25,000 บาท () มากกว่า 25,000 บาท

6. ตำแหน่งงาน

- () ระดับปฏิบัติงาน
() ระดับหัวหน้างาน
() ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ

7. ระยะเวลาการทำงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 ปี – 10 ปี
() 11 ปี – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี

8. อาชีพ

- () หมอนวดสปา หมอนวดแผนโบราณ
() พยาบาลและผู้ช่วย แพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด
() ช่างตัดผม ช่างเสริมสวย
() แท็กซี่รับจ้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ลักษณะงาน					
1. ท่านได้ทำงานตรงตามความสามารถของตน					
2. ท่านได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าเสมอ					
3. ท่านทำงานตามข้อกำหนดของวิชาชีพที่ควรทำเสมอ					
4. ภาระงานที่ท่านทำอยู่ไม่มากจนเกินไป					
5. งานที่ท่านทำอยู่ไม่ซ้ำซากจำเจ					
6. ท่านได้ปรับการทำงานให้เข้ากับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมเสมอ					
7. ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่เสมอ					
8. ท่านสามารถทำงานอย่างอิสระตามความรู้และประสบการณ์ของตน					
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวล่วงกัน					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน					
5. ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนพึ่งพาและคอยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง					
6. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
7. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ					
8. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น					
9. ท่านพบว่าลูกค้ำ(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
โอกาสในการก้าวหน้า					
1. งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น					
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น					
3. งานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมผู้อื่น					
4. งานของท่านมีความมั่นคง					
5. ท่านไม่อยากเปลี่ยนสถานที่ทำงาน					
6. ท่านไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่					
การยอมรับนับถือ					
1. ท่านเป็นที่ชื่นชมของลูกค้่าผู้รับบริการ					
2. ท่านรู้สึกว่ามีเกียรติและภูมิใจในงานเสมอ					
3. เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน					
4. งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม					
5. งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตาบุคคลอื่น					
6. ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัว มีอาชีพเดียวกันกับท่าน					
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
2. รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
3. รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4. รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม					
5. ท่านมีโอกาสหารายได้พิเศษจากงานที่ท่านทำอยู่					
6. ท่านได้รับการคุ้มครอง สวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
บรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ					
1. ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ					
2. ท่านทำงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
3. เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ					
4. ท่านไม่เคยแกล้งถ่วงเวลาหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ					
5. ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก					
6. ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ในงาน					
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ					
1. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง					
2. ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงานได้ทันเวลา					
3. ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้					
5. ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ					
6. ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้ำ					
การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง					
2. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ					
3. ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง					
4. ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ					
5. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน

1) แรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2) พฤติกรรมการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	มนัสชนก วงษา
วัน เดือน ปีเกิด	1 มิถุนายน 2522
ที่อยู่	79/17 หมู่ที่ 15 ตำบลพระลับ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ประวัติการศึกษา	2545: บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบุคคล-ธุรการ บริษัท รัชดาวัสดุก่อสร้าง จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้