

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ  
วัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

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



T129863

เสกสรร มอโท

SAKESAN MOTOE

อ.พร  
เสกสรร

2556

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....129863

วัน,เดือน,ปี.....3...3...ค.ศ.....2557

b.12584216  
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2556

KMITL-2013-AMC-M-017-041

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

The seal of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang is a circular emblem. It features a central sunburst with rays emanating from a central point. Below the sunburst are three tiered stupas or pagodas, each supported by a decorative base. The entire emblem is surrounded by a circular border containing Thai text. The text at the top reads 'สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง' and the text at the bottom reads 'SAKESAN MOTOE'.

**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-017-041**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2013**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำ  
ต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

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

นักศึกษา

นายเสกสรร มอโท

รหัสประจำตัว

54671407

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

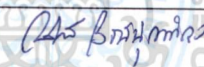


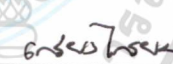
บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์กตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นริศตติกุล	
รศ.กตัญญู	หิรัญญูสมบูรณ์	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
ดร.เกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 3 พฤษภาคม 2556 เวลา 10.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารเรียนรวมตึกพระเทพฯ ชั้น 2

KING MONKRAJONGKRAJIT INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วิทยาลัยรับรองแล้ว



( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร )

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่... ๑๑ ...เดือน... พฤษภาคม ... พ.ศ. ๒๕๕๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการใน  
งานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร  
มหานคร

ชื่อนักศึกษา

นายเสกสรร มอโท

รหัสประจำตัว

54671407

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2556

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ กัตัญญา หิรัญญสมบุญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการใน  
งานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงาน  
ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ  
ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขต  
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงาน  
ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย  
ส่วนบุคคล และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน  
ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน  
การศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร โดย  
สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาด้วยขนาดตัวอย่าง 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการทำงานอยู่  
ในระดับเห็นด้วยมาก 3) ผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน  
และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01 และสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และ  
อาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่า  $r = 0.697$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Thesis Title</b>	Working Motivation and Behavior of Service Providers of Possession Processing in Bangkok
<b>Student</b>	Mr. Sakesan Motoe
<b>Student ID</b>	54671407
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Program</b>	Industrial Business Administration
<b>Year</b>	2013
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Katanyu Hiransomboon
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharurnlap

## ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study working motivation levels of service providers in possession processing in Bangkok 2) to study working behavior levels of service providers in possession processing in Bangkok 3) to compare working motivation levels of service providers in possession processing in Bangkok classified by personal factors 4) to compare working behavior levels of service providers in possession processing in Bangkok classified by personal factors and 5) to study the relationship between the working motivation and behavior of service providers of possession processing in Bangkok. The sample of 400 service providers by quota sampling random method. Data were collected by using questionnaires. The statistical methods for analyzing the research data were percentage, mean, standard deviation, t-test, 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 age, education, income, position, working period and occupation provided the different working motivation level at the 0.01 level and status at the 0.05 level 4) Service providers who had different education, income, position, working period and occupation provided the different working behavior level at the 0.01 level and age at the 0.05 level 5) The correlation between working motivation and behavior were relatively high at the 0.01 level,  $r = 0.697$ .

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รศ.กตัญญู หิรัญญสมบุญรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ และติดตามวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดนับตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อันมี ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ ดร.พยัต วุฒิรงค์ และดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ได้แก่ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ ดร.พยัต วุฒิรงค์ และคุณสัน โดษ เต็มแสวงเลิศ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณครอบครัว ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งกำลังกายและกำลังใจเป็นอย่างดีในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น IM.15 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกันและคอยช่วยเหลือแนะนำผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันเกิดขึ้นจากงานวิจัยในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2556

เสกสรร มอโท

# 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.....	8
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	9
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	10
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	11
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ .....	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน .....	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน .....	21
2.3 กระบวนการปฏิบัติงานการบริการ .....	33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	67
4.2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	70
4.3 ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
4.4 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ วัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	84
4.5 เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อ วัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	114
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ ในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร.....	137
4.7 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ ในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร.....	138
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	140
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	141
5.2 อภิปรายผล.....	150
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	158
บรรณานุกรม.....	160
ภาคผนวก.....	163
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	164
ประวัติผู้เขียน.....	170

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555.....	4
2.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ .....	27
2.2 ปัญหาของปฏิสัมพันธ์การบริการระหว่างลูกค้าและบุคลากรผู้ให้บริการ.....	46
3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	55
3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	59
3.3 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One Way ANOVA.....	63
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	67
4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน.....	70
4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละด้าน.....	71
4.4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน.....	79
4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละด้าน.....	80
4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test.....	84
4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One – way ANOVA.....	85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	87
4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One – way ANOVA.....	89
4.10 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	90
4.11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One – way ANOVA.....	94
4.12 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	95
4.13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One – way ANOVA.....	96
4.14 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	97
4.15 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One – way ANOVA.....	100
4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	101

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	103
4.18 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	104
4.19 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	108
4.20 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงงูใจ ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	109
4.21 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test .....	114
4.22 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	115
4.23 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	116
4.24 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	118
4.25 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	119

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.26 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	122
4.27 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	123
4.28 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	124
4.29 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	125
4.30 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	127
4.31 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	128
4.32 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	129
4.33 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	130
4.34 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One – way ANOVA .....	132

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับพฤติกรรม การทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD .....	134
4.36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ของผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการ ที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร .....	137
4.37 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร .....	138

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ความต้องการแรงงานจำแนกตามอุตสาหกรรม เดือนมกราคม ปี 2554 และปี 2555.....	6
1.2 เปรียบเทียบความต้องการแรงงาน จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ปี 2555.....	7
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย .....	11
2.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....	19
2.2 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ .....	21
2.3 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation) .....	23
2.4 กระบวนการจูงใจ (The Motivation Process).....	24
2.5 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	26
2.6 องค์ประกอบของปฏิสัมพันธ์การบริการ.....	43

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมหาศาลก็คือธุรกิจบริการ การบริการมีความหมายโดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งรวมทั้งการบริการที่ไม่มุ่งหวังกำไร เช่น การบริการของหน่วยงานราชการต่างๆ ที่ให้แก่ประชาชน และการบริการที่มุ่งหวังกำไร ในรูปธุรกิจ เช่น การบริการท่องเที่ยว การบริการเสริมสวย การบริการตรวจเช็คซ่อมรถยนต์ ยานพาหนะต่างๆ และความหมายของการบริการในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุหมิมหาชัย (2551: 13) กล่าวไว้ว่า “การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น”

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

การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Possession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเราเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด (ซื้อบริการให้กับเสื้อผ้าของเรา) ไปหาสัตวแพทย์ (ซื้อบริการให้กับสัตว์เลี้ยงของเรา) เป็นต้น ดังนั้นบริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้ โดยอาชีพหลักๆ ได้แก่ 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติมน้ำ 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด 4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

#### 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์

เนื่องจากอุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีการเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม ทำให้อาชีพช่างอิเล็กทรอนิกส์สามารถเติบโตได้ไม่หยุดมีงานตลอด เช่น คอมพิวเตอร์ มือถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นอุปกรณ์ที่คนส่วนใหญ่ใช้ จึงมีระยะเวลาการซ่อม สำหรับอาชีพช่างอิเล็กทรอนิกส์เป็นอาชีพที่มีโอกาสเป็นเจ้าของกิจการได้ง่าย และสามารถเข้าทำงานในศูนย์บริการต่างๆ ได้ เนื่องจากความต้องการช่างยังมีอยู่ตลอดเวลา เพราะทุกวันนี้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ถือว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ที่ 6 ของการดำรงชีวิตก็ว่าได้

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นมากสำหรับการประกอบกิจการงานของสำนักงานและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นความต้องการช่างเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ในตลาดแรงงานยังมีอยู่ในระดับสูง เนื่องจากได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาเป็นอุปกรณ์ที่ใช้งานมากทั้งในสถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมทั้งนักบริหารและนักปฏิบัติการก็ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้วย ช่างคอมพิวเตอร์จึงมีโอกาสเข้าทำงานได้ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เช่นร้านขายคอมพิวเตอร์ ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และอาจรับงานส่วนตัวก็ได้ถ้ามีความชำนาญพอ

## 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม

รถยนต์เป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และเมื่อรถยนต์มีปัญหา ผู้ใช้มักจะให้ช่างซ่อมรถยนต์ดูแลซ่อมแซมให้ ดังนั้นความต้องการช่างซ่อมรถยนต์ในตลาดแรงงานยังมีอยู่ในระดับสูง จึงมีโอกาสดำเนินงานได้ทั้งในภาครัฐในศูนย์ซ่อมของหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมเจ้าท่า การรถไฟแห่งประเทศไทย หรือในภาคเอกชน เช่น ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัทจำหน่ายรถยนต์ โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ หรือประกอบอาชีพอิสระ เช่น รับผิดชอบซ่อมแซมระบบเครื่องยนต์ เปิดอู่รับบริการซ่อมรถยนต์ เป็นต้น

สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ (กรุงเทพมหานคร) กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555 มีรถจดทะเบียนใหม่ จำนวน 678,528 คัน ซึ่งพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 – 2555 มีอัตราการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ใช้รถยนต์ใหม่ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการศูนย์บริการ ส่วนที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี จะถือว่าเป็นลูกค้าซ่อมรถยนต์ ด้วยเหตุนี้ความต้องการพนักงานบริการที่ทำงานเกี่ยวกับรถ เช่น ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม จึงมีความต้องการเพิ่มขึ้นตามจำนวนรถที่เพิ่มขึ้นในทุกปี

## 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด

อาชีพตัดเย็บเสื้อผ้า คือ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการตัดเย็บเสื้อผ้าทั้งชายและหญิง สำหรับใช้เป็นเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกาย เสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้สวมใส่ อาชีพตัดเย็บเสื้อผ้าสามารถพัฒนาได้ถึงระดับสูงสุด คือ มีแบรนด์เป็นของตนเองหรือเป็นเจ้าของห้องเสื้อต่างๆ การตัดเย็บเสื้อผ้าแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น เสื้อผ้าสำหรับเด็ก เสื้อผ้าสำหรับผู้ใหญ่ เสื้อผ้าสำหรับผู้หญิง เสื้อผ้าสำหรับผู้ชาย เสื้อผ้าสำหรับทำงาน เสื้อผ้าสำหรับแฟชั่น ตลอดจนจนถึงเสื้อผ้าเฉพาะกลุ่ม อย่างเช่น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสื้อผ้าคนอ้วน เสื้อผ้าคนเตี้ย เสื้อผ้าคนตัวโต เสื้อผ้าสำหรับชายรักชาย เสื้อผ้าสำหรับหญิงรักหญิง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการการใช้เสื้อผ้าในรูปแบบต่างๆ อาชีพตัดเย็บเสื้อผ้าจึงเป็นไปได้ทั้งอาชีพอิสระและอาชีพประจำที่น่าสนใจ อาชีพตัดเย็บเสื้อผ้ามีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพราะเสื้อผ้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกๆ คน อาชีพนี้จึงเป็นอาชีพที่สร้างฐานะและเลี้ยงชีพได้ อีกทั้งยังสามารถก้าวเข้าสู่การเป็นเจ้าของกิจการได้โดยง่าย แต่ต้องมีฝีมือเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าด้วย

ธุรกิจร้านซักกรีด เกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ใช้บริการซักอบรีด ดังนี้

1. ต้องการความสะดวกสบายทั้งการส่งซักการไปรับ ต้องการมีเวลาเป็นเวลาด่วนตัว หรือพักผ่อน หรือทำงานอย่างอื่น โดยไม่ต้องการใช้เวลาของตนในการซักผ้าเหล่านี้ เป็นต้น
2. ต้องการเสื้อผ้าที่สะอาดในทุกๆ สัปดาห์ ไม่เฉพาะการมองเห็นว่า ผ้าสะอาดเท่านั้น แต่ต้องรวมถึงได้สัมผัสว่าผ้านุ่ม ไม่สาบมือ กลิ่นหอมสดชื่น ผ้าขาวต้องขาว ผ้าสีก็ต้องสด ไม่หม่นอับ และมีการรับรองความสะอาดต่างๆ เป็นต้น
3. ต้องการเสื้อผ้ากลับมาจำนวนครบตามที่ส่ง ไม่ขาด ไม่หาย ไม่เกิน ไม่สลับกับคนอื่น
4. ต้องการบริการที่ดี ทันเวลา ตรงเวลา ทันใจ มีการรับรองหรือรับประกันความเสียหาย อันเกิดจากการบริการ และสามารถรับส่งเสื้อผ้าในเวลาที่ถูกค่าสะดวก เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
5. ค่าใช้จ่ายพอประมาณ ต้องไม่แพงเกินไป หรือถูกจนด้อยคุณภาพ ซึ่งค่าใช้จ่ายควรถูกกำหนดด้วยอัตราที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่นที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกัน

#### 4) ข้างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

อาชีพในกลุ่มนี้ยกตัวอย่าง เช่น อาชีพช่างซ่อมแซมและต่อเติมบ้าน บ้านเหมือนสิ่งมีชีวิตชนิดหนึ่งที่จะต้องเติบโตและแก่เฒ่าชราไป ดังนั้นการต่อเติมบ้านเป็นเรื่องธรรมดาที่จะเกิดขึ้นได้ เมื่อบ้านอยู่อาศัยมาได้สักระยะหนึ่ง ผู้อยู่อาศัยอาจจะมีความจำเป็นที่จะต้องต่อเติมบ้าน เพื่อให้การใช้ประโยชน์ของบ้านตรงกับความต้องการของผู้อยู่อาศัยมากที่สุด เช่น อาจจะมีสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น หรือกิจกรรมของสมาชิกในครอบครัวต้องการพื้นที่ใช้สอยในบ้านหรือบริเวณบ้านมากขึ้น ในบางกรณีผู้ซื้ออาจจะมีการวางแผนสำหรับการต่อเติมบ้านที่กำลังจะซื้ออยู่ในใจแล้ว เมื่อเข้าอยู่อาศัยจึงต้องการที่จะต่อเติมบ้านตามที่ต้องการในทันที ด้วยเหตุนี้แรงงานที่มีอาชีพบริการซ่อมแซมและต่อเติมบ้าน จึงยังคงเป็นที่ต้องการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยเป็นอย่างมาก และอาชีพช่างอาจจะเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างได้หากมีความชำนาญในงานมากพอ

การดำรงชีวิตในปัจจุบันมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกิดขึ้นมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เช่นรถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆอีกมากมาย สิ่งต่างๆเหล่านี้ต่างก็มีช่วงเวลาอายุการใช้งานที่แตกต่างกัน ต้องการการบำรุงรักษาแตกต่างกัน สำหรับสิ่งของที่มีราคาแพง หรือมีสภาพการใช้งานที่ทนทานย่อมต้องการบริการดูแลรักษา ทำความสะอาด ปรับปรุงสภาพเพื่อให้สิ่งของเหล่านั้นอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นลูกค้าที่ซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ไปใช้งาน ต่างก็มุ่งหวังที่จะได้รับการบริการหลังการขายที่ดี เพื่อที่จะได้ยืดอายุการใช้งานของสินค้าที่ซื้อมาให้ใช้งานได้นานที่สุด เพราะฉะนั้นธุรกิจบริการที่กระทำต่อวัสดุสิ่งของจึงเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการเปิดดำเนินการจำนวนมาก ในการปฏิบัติการบริการประเภทนี้ต้องอาศัยฝีมือของพนักงานให้บริการเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการต่อวัสดุสิ่งของของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555

ลำดับ	เขต	ร้านซ่อมอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์	อู่ซ่อมรถ คาร์แคร์ ร้านประดับยนต์ ปั้มน้ำมัน	ร้านตัดเสื้อ ร้านซักรีด	ร้านออกแบบประกอบ และซ่อมของใช้อื่นๆ
1	พระนคร	3	13	22	2
2	ดุสิต	3	37	13	3
3	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	2	24	1	0
4	สัมพันธวงศ์	3	1	4	0
5	ดินแดง	13	32	7	2
6	ห้วยขวาง	7	59	7	4
7	พญาไท	4	28	13	5
8	ราชเทวี	9	20	14	3
9	วังทองหลาง	9	58	0	5
10	ปทุมวัน	1	22	15	0
11	บางรัก	8	13	30	3
12	สาทร	5	30	5	2
13	บางคอแหลม	3	21	3	3
14	ยานนาวา	8	55	5	7
15	คลองเตย	5	34	34	1
16	วัฒนา	7	24	24	3
17	พระโขนง	5	40	4	8
18	สวนหลวง	8	84	6	3
19	บางนา	4	63	4	1
20	ประเวศ	4	56	0	7
21	จตุจักร	12	89	9	3
22	บางซื่อ	1	35	7	4
23	ลาดพร้าว	4	82	7	6
24	หลักสี่	3	37	2	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

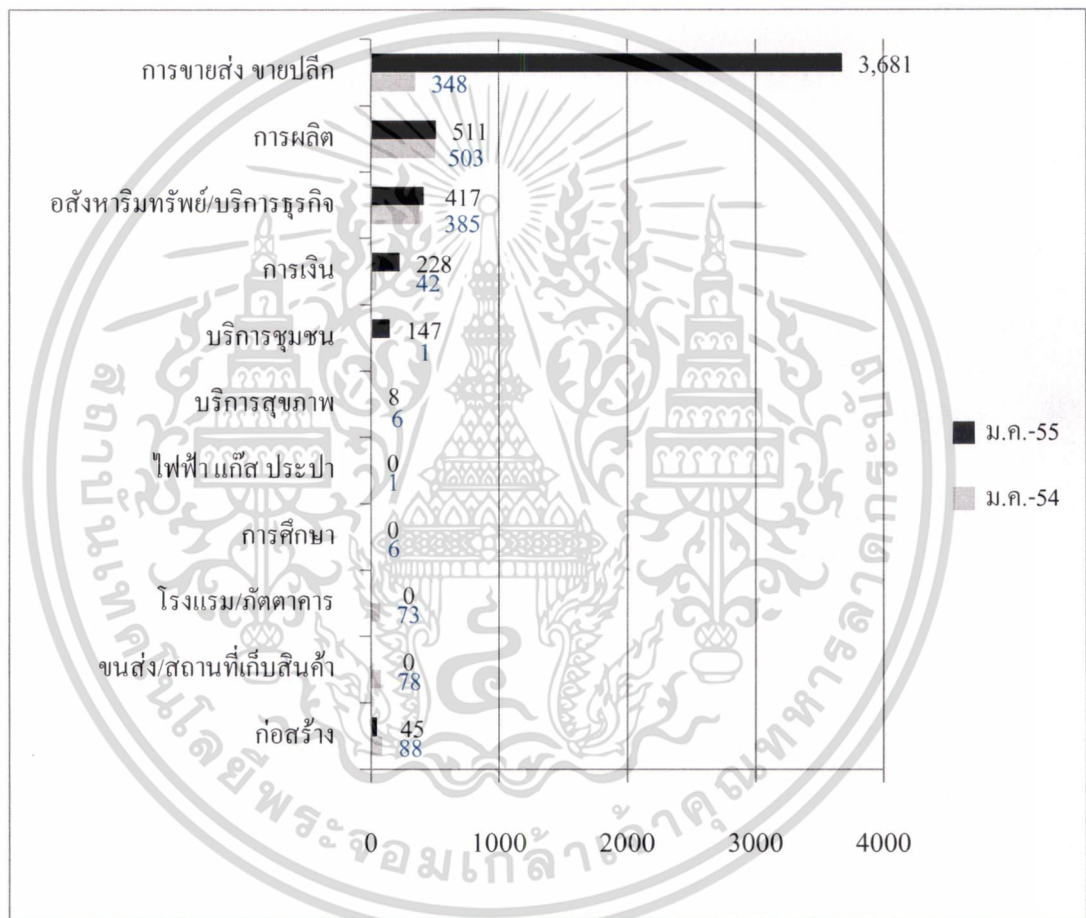
ลำดับ	เขต	ร้านซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ ทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	ผู้ซ่อมรถ คาแคร์ ร้านระดับยนต์ ปั้มน้ำมัน	ร้านตัดเสื้อ ร้านซักรีด	ร้านออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นๆ
25	ดอนเมือง	1	34	0	2
26	สายไหม	1	29	1	4
27	บางเขน	2	72	7	4
28	บางกะปิ	16	54	2	8
29	สะพานสูง	9	23	0	3
30	บึงกุ่ม	14	79	1	4
31	คันนายาว	6	0	28	5
32	ลาดกระบัง	5	24	2	1
33	มีนบุรี	5	45	2	5
34	หนองจอก	2	27	0	3
35	คลองสามวา	7	12	0	3
36	ชนบุรี	5	17	9	4
37	คลองสาน	1	21	1	2
38	จอมทอง	2	38	3	8
39	บางกอกน้อย	7	17	6	4
40	บางกอกใหญ่	3	19	2	3
41	บางพลัด	5	44	3	3
42	ตลิ่งชัน	3	25	1	3
43	ทวีวัฒนา	1	24	1	0
44	ภาษีเจริญ	5	41	2	2
45	บางแค	12	64	8	5
46	หนองแขม	4	25	1	1
47	บางขุนเทียน	5	45	0	4
48	บางบอน	7	35	0	4
49	ราษฎร์บูรณะ	4	28	1	1
50	ทุ่งครุ	3	24	1	1
	รวม	266	1,851	290	164

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน และ  
สมุดหน้าเหลืองไทยแลนด์ เยน โต้เพจเจส พ.ศ. 2555/2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

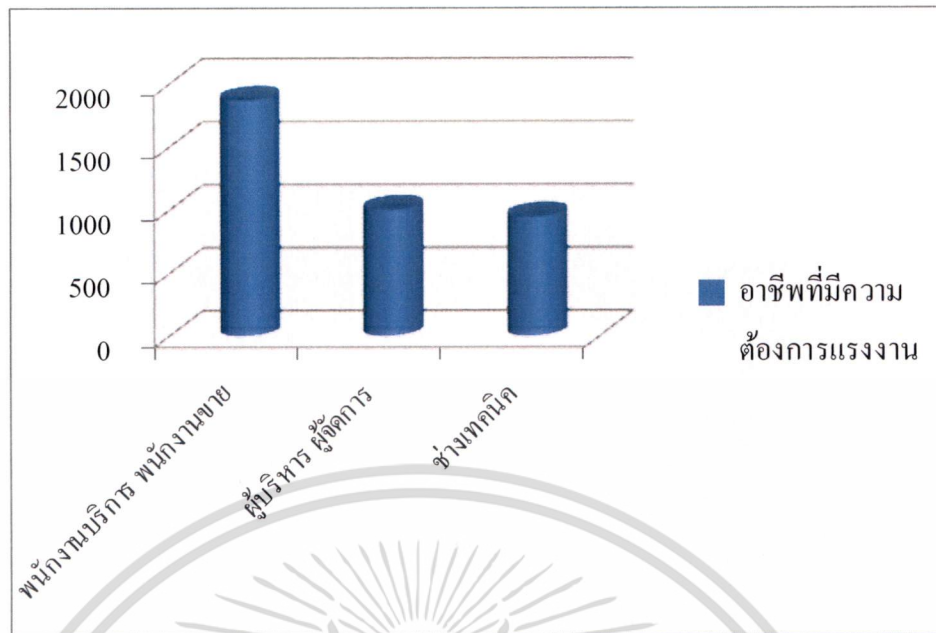
จากสถิติของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน พบว่า แรงงานที่นายจ้างต้องการอุตสาหกรรมที่ความต้องการแรงงานมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมกรรมการขายส่ง การขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน 3,681 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 73.08 เป็นต้น (ดังภาพที่ 1.1)

โดยอาชีพที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้า และตลาด 1,877 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 37.27 รองลงมาคือ อาชีพผู้บริหาร ผู้จัดการ และช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1,009 อัตรา และ 952 อัตรา ตามลำดับ (ดังภาพที่ 1.2)



**ภาพที่ 1.1** ความต้องการแรงงาน จำแนกตามอุตสาหกรรม เดือนมกราคม ปี 2554 และปี 2555  
ที่มา : ดัดแปลงจากวารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2555 กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.2 เปรียบเทียบความต้องการแรงงาน จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ปี 2555

ที่มา : คัดแปลงจากวารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2555 กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

จากสถิติดังกล่าวทำให้ทราบแนวโน้มว่าในปัจจุบัน แรงงานในภาคส่วนธุรกิจบริการเริ่มขาดแคลนในตลาดแรงงาน อาจเกิดจากการ โยกย้ายเปลี่ยนงาน เพราะอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้รายได้ของพนักงานไม่เพียงพอจบลายจ่าย ไม่ชอบสภาพการทำงานในปัจจุบัน มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน หรืออาจมองไม่เห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ปัญหาดังกล่าวอาจมีทางแก้ไขให้เบาบางลงได้ โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการสร้างแรงจูงใจในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยแต่ละปัจจัยจะมีผลกระทบแตกต่างกัน ปัจจัยหนึ่งอาจจะมีผลสำคัญที่สุดกับพนักงานคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง งานที่กระตุ้นและชวนให้ทำร่วมกันรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการที่จะได้รับการยกย่อง อาจจะสามารถเอาชนะปัญหาเงินเดือนน้อย ความไม่พอใจในนโยบายและภาวะของงานที่ไม่ดี มีพนักงานเป็นจำนวนมากที่ทำงานเพราะความรักในงาน มีความรักในองค์กร พนักงานเหล่านั้นจะอดทนอย่างมาก เพื่อที่จะได้ดำเนินงานต่อไป และยังถ้าหากผู้บริหารองค์กรได้ทราบว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะมีปัจจัยอะไรที่จะสามารถแก้ไขและปรับปรุงเพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ถูกต้อง อันจะเป็นทางป้องกันมิให้เกิดความเบื่อหน่ายเฉื่อยชาในการทำงานหรือคิดที่จะโยกย้าย ลาออกไปโดยไม่จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับเพศอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ (ชัยธรรดา จิตสุรผล. 2553)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญกับองค์กรในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสร้างนโยบายเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรทางข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการที่กระทำต่อสิ่งของสามารถวางแผนนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่บุคลากรได้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

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

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

#### 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน โดยนำทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริเบิร์ก (1959: 113) และแนวคิดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของธัญดา จิตสุรผล (2553: 19) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 5 ด้าน

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

และผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบาริส (1968: 159) และแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานของ ธัญดา จิตสุรผล (2553: 19) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา โดยศึกษาพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน คือ

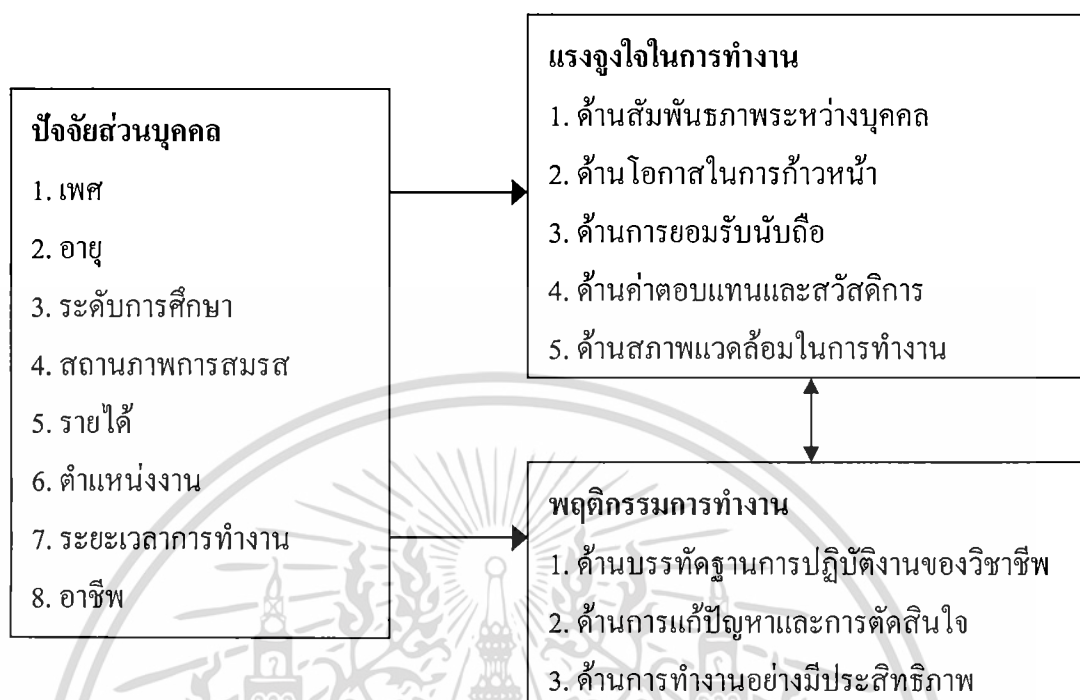
1. ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
3. ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน และพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าหัวข้อที่เลือกศึกษานั้น สามารถหาลักษณะร่วมได้ทุกอาชีพในกลุ่มอาชีพที่ศึกษา และทำให้เห็นแรงจูงใจที่ขับเคลื่อนพฤติกรรม

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในภาพที่ 1.3

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

## 1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคือเป็นกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 กลุ่มๆละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์
- 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเด็กปั๊ม

3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด

4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

## 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ประกอบด้วย

1) พฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ
2. ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
3. ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
3. ด้านการยอมรับนับถือ
4. ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยและเก็บข้อมูลอยู่ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึงธันวาคม พ.ศ. 2555 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. **งานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ** หมายถึง การบริการต่อสิ่งของหรือทรัพย์สินของลูกค้า (Possession Processing Service) ไม่ได้ให้บริการต่อตัวลูกค้าโดยตรง เช่น บริการ ซัก อบ รีด (เสื้อผ้า) การบริการจากสัตวแพทย์ (ให้กับสัตว์เลี้ยง) เป็นต้น จะเป็นบริการที่ให้บริการโดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้ โดยอาชีพหลักๆ ได้แก่ 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเด็กปั๊ม 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้าน ซักรีด 4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของ
3. บัณฑิต หมายถึง สิ่งที่เป็นสาเหตุ หรือ ทำให้เกิดผลกระทบต่อเรื่องการศึกษา
4. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของบริษัทในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ในด้านการประสานงาน การทำงานร่วมกันและการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานและนอกเวลาทำงาน

4.2 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการได้โอกาสพัฒนาทักษะในวิชาชีพเพิ่มขึ้น

4.3 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง โดยการได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นในเรื่องผลงาน และความคิด

4.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความยุติธรรมในค่าจ้าง หรือเงินเดือน หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่บริษัทจัดให้ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

4.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เกี่ยวกับแสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ

5. บัณฑิตส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลของผู้ให้บริการในงานบริการ อันประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

6. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับสูงสุดของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า

7. สถานภาพการสมรส หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมเกี่ยวกับการมีคู่ครองหรือการใช้ชีวิตอยู่ร่วม กันระหว่างสามี – ภรรยา

8. รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนในรูปค่าจ้างแรงงานและเงินเดือนที่พนักงานได้รับ

9. ตำแหน่งงาน หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่การปฏิบัติงานว่าเป็นผู้ประกอบการ หัวหน้างานหรือพนักงาน

10. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับเป็นจำนวนเต็มปี ที่พนักงานปฏิบัติงานได้ปฏิบัติหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**11. พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือการทำกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ประกอบด้วย

**11.1 ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ** หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือแบบแผนสำหรับการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางหรือกฎเกณฑ์ร่วมในด้านพฤติกรรมที่พนักงานควรปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเป็นวิถีทางที่เหมาะสมในการประพฤติปฏิบัติ

**11.2 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

**11.3 ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงาน ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เน้นคุณสมบัติ ความรอบรู้ ความเก่งของคน



## บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูล จากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ต่าง โดยจำแนกรายละเอียดในการศึกษาตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 กระบวนการปฏิบัติงานการบริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

#### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึกและการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

บันดูรา (Bandura. 1977: 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน มีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายาม มานะอดสาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ไวท์ (White. 1989: 143) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้น จะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตามนอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธัญรา จิตสุรผล (2553: 9) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

จากคำจำกัดความของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานได้ว่า หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในระหว่างการปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลดีหรือผลเสียต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

### 2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

พรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543: 30) กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์กร เชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจและปฏิบัติตาม
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานโดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์กร
5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

### 2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิด ที่แสดงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้น มีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้ กริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ผลการวิจัยระบุว่าภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสิทธิผลในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสิทธิผล การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

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

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จาก การศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มี ผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความ รับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) จาก การศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานาน หรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงาน จะมี ผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงาน น้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

เดวิส (Davis. 1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน มีดังนี้ คือ

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

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

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ
2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจ และพบว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วย และหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำ และอัตราการลาออกต่ำด้วย
3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานหรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษามรรตฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ
4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกรู้ว่าอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น
5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงาน และเป้าหมายขององค์กรและมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์กรของตน พวกเขาก็จะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

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

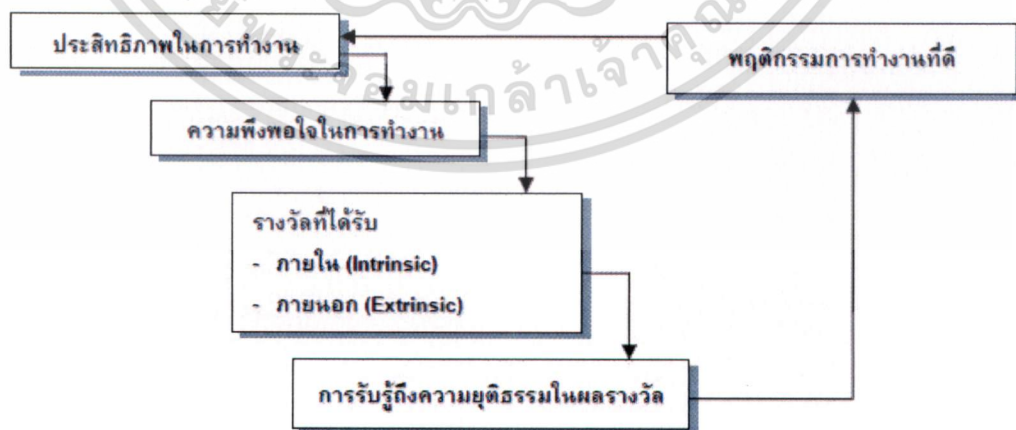
1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมงานที่ยังซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

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

**2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน**

บาร์ธ (Baruch, 1968: 159) ได้เสนอเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่า การทำงานของบุคคลในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น



**ภาพที่ 2.1** ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Baruch, B.D. (1968)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ประการที่ 1 องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่ 2 องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ด้วยความเต็มใจและความสามารถปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของคนที่ตามความรับผิดชอบ

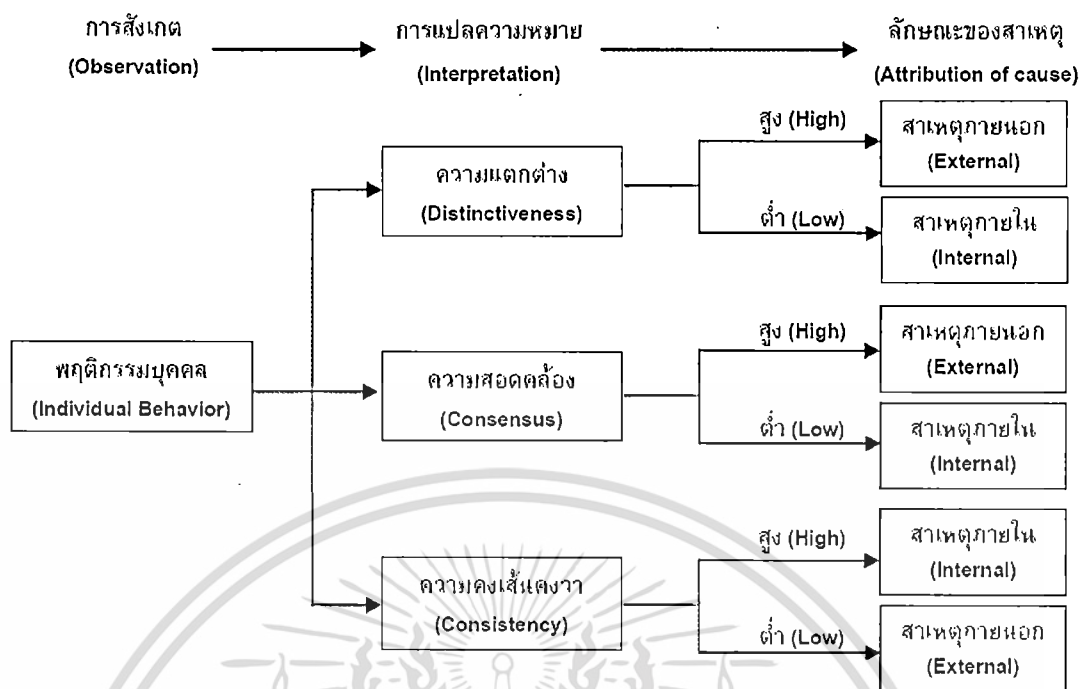
ประการที่ 3 นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร

#### 2.1.4.1 ทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution Theory)

ไวเนอร์ (Weiner, 1986) ได้อธิบายว่าเมื่อเราสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเราพยายามที่จะตัดสินว่ามันเกิดจากสาเหตุภายในหรือภายนอก การตัดสินเหล่านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยใหญ่ 3 ประการ คือ (1) ความแตกต่าง (Distinctiveness) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (2) ความสอดคล้อง (Consensus) หมายถึง บุคคลที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันและตอบสนองในแนวเดียวกัน และ (3) ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันทุกเวลา และถ้าการกระทำนั้นยังคงเส้นคงวามากขึ้นเท่าไร ผู้สังเกตก็จะมองว่าเกิดจากสาเหตุภายในมากขึ้นเท่านั้น

สาเหตุภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ คือ ความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลซึ่งมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น สาเหตุภายนอกของพฤติกรรมจะถูกมองว่าเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมโดยสถานการณ์ ซึ่งจากความผิดพลาดในการมองลักษณะเบื้องต้น (Fundamental Attribution Error) หมายถึง ความผิดพลาดหรือความลำเอียงซึ่งบิดเบือนในการมองพฤติกรรมเหล่านั้น จากการคาดเดาสีแวดล้อมภายนอกและอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายในมากเกินไปได้เสมอ ส่วนความลำเอียงจากการเข้าข้างตัวเอง (Self-serving bias) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่าการประสบความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากความสามารถของตัวเอง หรือมาจากปัจจัยภายใน และพยายามที่จะตำหนิว่าความล้มเหลวมาจากปัจจัยภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ

ที่มา: ตัดแปลงจาก Weiner, B. (1986)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานของชัยรดา จิตสุรผล (2553: 19) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน คือ

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

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจนั้นเป็นการศึกษาจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่การศึกษา ดังนั้นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motive)

ทวนวณิช ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 129) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

วีริช และคูคส์ (Wehrich; & Koontz. 1993: 462) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

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

เชอร์มาฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn; Hunt; & Osborn. 2000) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปความหมายของแรงจูงใจได้ว่า หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

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

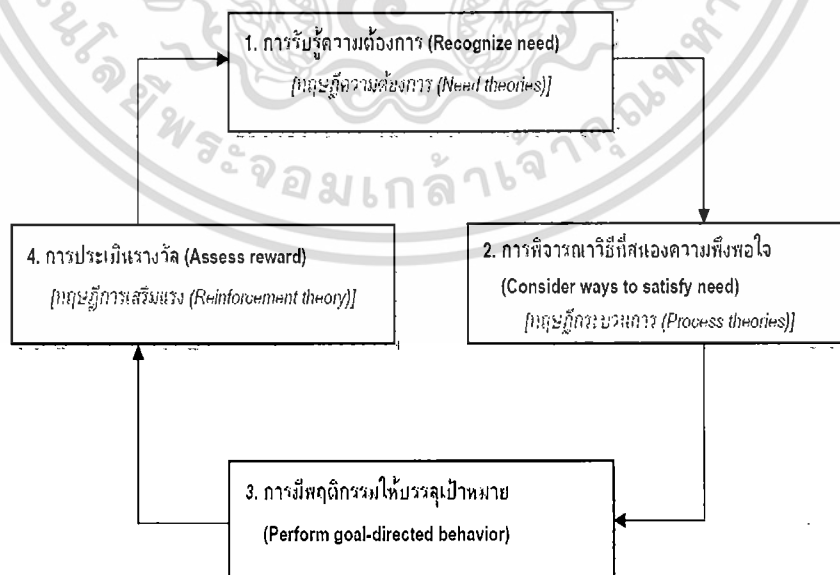
(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะสติ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

(2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

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

### 2.2.3 กระบวนการจูงใจ (The Motivation Process)

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



ภาพที่ 2.3 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation)

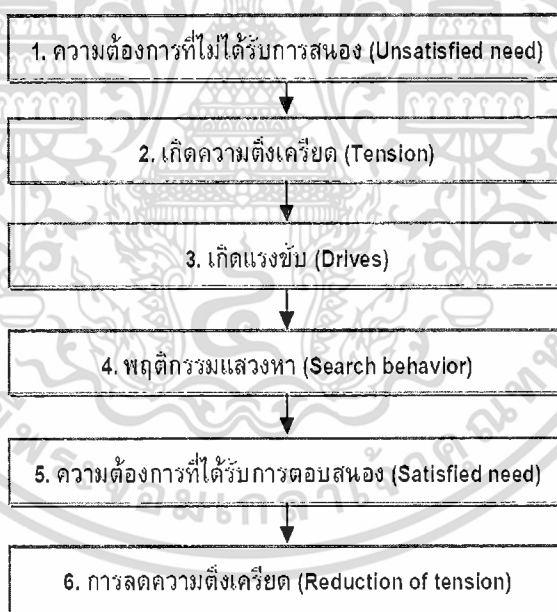
ที่มา: คัดแปลงจาก Bovee, C.; et al. (1993)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรบบินส์ (Robbins. 1996: 213) ได้อธิบายลำดับขั้นตอนของแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม ดังนี้

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

กระบวนการจูงใจจะเริ่มจากบุคคลเกิดความต้องการ และความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความตึงเครียดและแรงขับขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จะทำให้ความตึงเครียดของบุคคลลดลงหรือหมดไป แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดและเกิดแรงขับอีกครั้งจนกว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ



ภาพที่ 2.4 กระบวนการจูงใจ (The Motivation Process)

ที่มา: คัดแปลงจาก Robbins, S. P., (1996)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2.4 ประเภทของแรงจูงใจ (Type of Motivation)

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

**2.2.4.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)** หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความต้องการ (Need) ทักษะคติ (Attitude) และความสนใจพิเศษ (Special Interest)

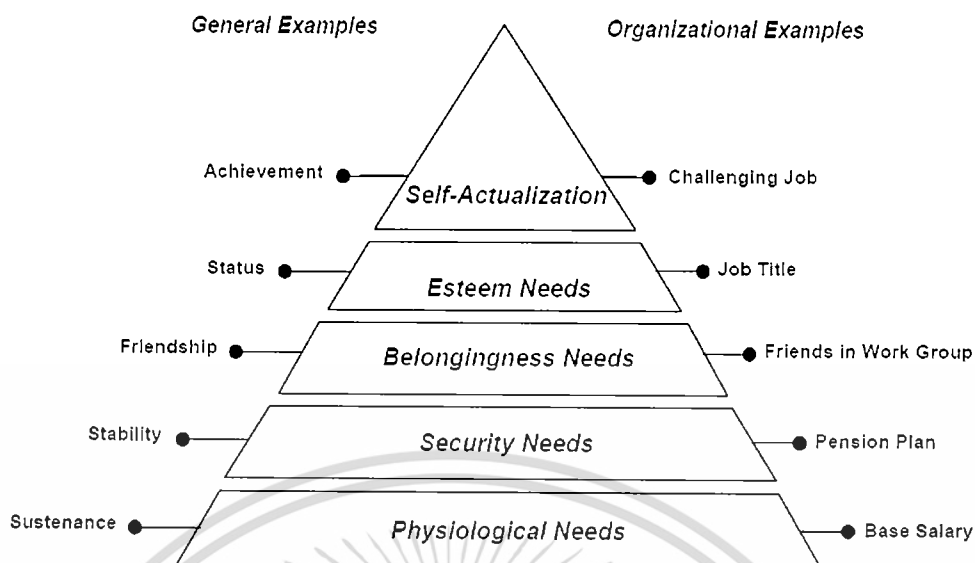
**2.2.4.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)** หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอก ให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง หรือสิ่งที่เขาได้รับและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นหรือผู้จูงใจ ได้แก่ เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพ และ เครื่องล่อใจอื่น ๆ

## 2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

### 2.2.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1943: 374-396) ได้กล่าวว่าความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมา โดยสรุปว่าลักษณะของการจูงใจจะเป็นลำดับขั้นอย่างมีระบบ เรียกว่า "Hierarchy of Needs" ดังนี้

1. Physiological Needs คือ ความต้องการ ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ
2. Safety Needs คือ ความต้องการความปลอดภัย ต้องการความมั่นคง และความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งหลักประกันด้วย
3. Social Needs คือ ความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม การยอมรับ และมิตรภาพ
4. Esteem Needs คือ ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ
5. Self - Actualization Needs คือ ความต้องการให้ความสามารถของตนเป็นจริงตามแต่ละคนจะคิดค้นไว้



ภาพที่ 2.5 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Abraham H. Maslow. (1943)

มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานมาก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการชั้นเหนือขึ้นไป จนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการชั้นสูงจะเข้ามาบีบบทบาทต่อความรู้สึกของบุคคลนั้น จุดสำคัญคือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนต่อไป

โบวี และคนอื่นๆ (Bovee; et al. 1993: 440) จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ตารางที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ

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

ที่มา: ดัดแปลงจาก Bovee, C. L.; et al. (1993)

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

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1975) เสนอว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

#### ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี X

1. มนุษย์ส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส
2. เมื่อมนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน ดังนั้นการที่จะให้มนุษย์ทำงานจึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการและนำบทลงโทษมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

3. มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบที่จะถูกบังคับควบคุม พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพียงเล็กน้อย และต้องการมีความมั่นคงในการทำงาน

#### ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y

1. การออกกำลังและการใช้สมองในการทำงานเป็นเรื่องธรรมดา เหมือนกับการเล่นหรือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พักก่อน มนุษย์โดยส่วนใหญ่มีนิสัยชอบที่จะทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการทำงาน ซึ่งอาจนำมาซึ่งความพอใจและอาจเป็นเหตุให้ได้รับโทษก็ได้

2. การบังคับควบคุมและการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเพียงแบบเดียวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขั้นได้ มนุษย์ต้องการที่จะทำงานด้วยตัวเองตามที่ได้รับมอบหมายมา

3. การให้รางวัลตามความสำเร็จของงาน จะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

4. ภายใต้งานที่เหมาะสม มนุษย์ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบต่องาน และยังสามารถแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. มนุษย์ต้องการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องการเผยแพร่ความคิดสร้างสรรค์ ในอันที่จะแก้ไขปัญหขององค์กรให้กับผู้ร่วมงานทุกๆ คนได้รับรู้

6. ภายใต้งานในการปฏิบัติงานจริงๆ มนุษย์มีโอกาแสดงความสามารถได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

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

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

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

1. ความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs: E) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางร่างกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคล

ภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

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

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

1. หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้

2. หลักของการถดถอย - ความดิ่งเคียด (Frustration-Regression Principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลมีความดิ่งเคียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นไปนั้นได้หรือไม่

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

เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959: 113–115) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี จำนวนประมาณ 200 คน ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) เขาได้สรุปว่า ความพอใจงานที่ทำและความไม่พอใจงานที่ทำ เกิดขึ้นจากกลุ่มปัจจัยที่แยกจากกัน 2 กลุ่มที่เขาเรียกว่า “สิ่งที่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยจูงใจ) และ “สิ่งที่ไม่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยสุขอนามัย)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงานได้แก่

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

1.2 การได้รับความยินยอม (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินยอมนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งแสดงออก

1.3 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้ กรณีที่บุคคลย้ายแผนกหนึ่งไปสู่แผนกหนึ่งขององค์กรนั้น โดยไม่มีการเปลี่ยนตำแหน่งนั้น ไม่ใช่ความก้าวหน้า ถือว่าเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น (เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ)

1.4 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย มีความจำเจ ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยาก – ย่าง

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องานหรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ได้แก่

2.1 สถานภาพ (Status) หมายถึง สภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

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

2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

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

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน

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

2.8 ค่าจ้างหรือเงินเดือน (Pay or Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินเดือน

2.9 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.10 สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.11 การปกครองบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน (Supervisor-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมทั้งการมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ให้แก่ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

#### 2.2.5.5 ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (Three - Needs Theory)

แม็คคลีแลนด์ (McClelland, 1987) อธิบายว่าทฤษฎีนี้มีความต้องการอยู่ 3 อย่าง ที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน คือ

1. Need for Achievement (n Ach) คือ ความต้องการความสำเร็จในงานที่ทำ จึงทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ ได้ดี พนักงานที่มี n Ach สูงจะมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จเพื่อความต้องการของเขา มิใช่เพียงเพื่อหวังผลตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน ดังนั้นจึงพอใจจะทำงานที่มีความรับผิดชอบคนเดียวและงานที่ยากและท้าทาย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

### 2.2.5.6 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ล็อก และเลธัม (Locke; & Latham. 1990) อธิบายว่าการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ (Difficult or Challenging Goal) จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นแก่พนักงานและจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายทั่วไป อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่จะทำให้ Goal Setting Theory ประสบความสำเร็จ คือ ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูง จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

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

2. Adequate Self-Efficacy คือ ความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ โดยผู้บริหารจะต้องเสริมสร้างความเชื่อมั่นดังกล่าวเพื่อให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย และความสำเร็จ

3. National Culture คือ วัฒนธรรมประจำชาติของผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้เหมาะที่จะใช้กับวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดและการทำงานที่มีความอิสระ เคารพเหตุผล ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างรับฟังความคิดเห็น และร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ รวมทั้งการควบคุม

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแรงจูงใจโดยนำทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์เบิร์ต (Herzberg. 1959: 113-115) และแนวคิดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของ ธัญธาดา จิตสุรพล (2553: 19) มาปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษา ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

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

- สัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

- สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินยอมนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งแสดงออก

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Pay or Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินเดือน

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสรับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ

## 2.3 กระบวนการปฏิบัติงานการบริการ

กัตัญญุ ธีระกัญญสมบุรณ์ (2555) การบริการที่ดีมีคุณภาพ สามารถตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็วและเพียงพอต่อความต้องการ ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ คือ หนึ่ง ปัจจัยนำเข้าที่เป็นทั้งแรงงาน วัสดุ และเครื่องมืออุปกรณ์ สอง กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสาม การดำเนินงานการส่งมอบที่ทันเวลาในสถานที่ซึ่งลูกค้าสะดวก ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานการบริการ ธุรกิจต้องทุ่มเทฝีมือความเชี่ยวชาญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ในที่สุด และแม้จะมีคำกล่าวว่าการบริการต้องมาจากจิตใจที่รักจะให้บริการ (Service Mind) แต่จิตใจที่รักให้บริการเพียงประการเดียวจะไม่สามารถช่วยให้การบริการดีได้ หากธุรกิจไม่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพช่วยตอบ สนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ได้พัฒนาเป็นรูปแบบระบบการบริการมาตรฐานที่สร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ลูกค้าได้ในระยะยาว

### 2.3.1 ประเภทของกระบวนการปฏิบัติงานการบริการ

การบริการที่มีมากมายหลากหลายชนิดต่างก็มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่ให้เป็นประเภทได้ การจัดประเภทจะช่วยให้ธุรกิจบริการได้มองเห็นสถานะและตำแหน่งของการบริการของตน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน พัฒนา ตลอดจนแก้ไข ปัญหาที่เผชิญอย่างมีหลักเกณฑ์

กระบวนการปฏิบัติงานการบริการสามารถแบ่งแยกประเภทได้ดังต่อไปนี้

#### 2.3.1.1 กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ (People Processing) เป็นงานการบริ-

การที่เน้นการสร้างประโยชน์ทางกายภาพให้แก่มนุษย์ เช่น การแพทย์ การเสริมสวย การนวดบำบัด

สุขภาพ การปรุงอาหารตามสั่ง การคมนาคม ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ก็สามารถกระทำกิจกรรมเหล่านี้ด้วยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวันไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตนเองได้แต่ไม่มีเวลา หรือเหน็ดเหนื่อยเปื้อนหนาย หรือรู้สึกไม่คุ้มค่าที่จะลงมือทำเองมนุษย์จึงต้องการให้มีผู้อื่นมาบริการตน ในกระบวนการบริการมนุษย์ ผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอย่างเลี่ยงไม่ได้และความสำเร็จของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้บริการด้วยกันทั้งสองฝ่าย เช่น ลูกค้าที่เข้าไปตัดผมต้องนั่งในท่าที่ช่างตัดผมกำหนด และต้องก้มศีรษะหันซ้าย - ขวาตามที่ช่างบอก

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

1. ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนอกเหนือจากความสามารถเชิงเทคนิคที่ต้องมีเป็นพื้นฐาน การให้บริการเน้นความเอาใจใส่และความมีน้ำใจต่อลูกค้า การโอภาปราศรัยเน้นมารยาทที่ดีและการให้เกียรติลูกค้า และควรอบรมผู้ให้บริการให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างนุ่มนวลด้วยใจคอที่เยือกเย็น มีเหตุมีผล แม้กระทั่งรูปลักษณ์ภายนอกของผู้ให้บริการก็สำคัญจึงควรแต่งกายให้สวยงามเรียบร้อยสะอาดสะอ้าน แสดงกริยาอันดีต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้มที่แจ่มใส ธุรกิจบางแห่งพยายามเลือกผู้ให้บริการที่มีรูปร่างหน้าตาดี บุคลิกภาพดีไว้เพราะต้องการดึงดูดใจลูกค้าให้สนใจติดต่อกับผู้ที่มีรูปลักษณ์ชวนมองตามหลักจิตวิทยา

2. ด้านผู้รับบริการ โดยทั่วไปธุรกิจควรต้อนรับผู้ที่จะเป็นลูกค้าทุกคน จึงทำให้ต้องพบปะกับบุคคลหลายลักษณะนิสัยใจคอ นอกจากนั้นธุรกิจยังควบคุมลูกค้าได้ยากกว่าพนักงาน โดยเฉพาะลูกค้าที่มีแนวโน้มจะก่อปัญหา ดังนั้นธุรกิจจึงต้องเตรียมพร้อมในทุกส่วนของบริการมิให้เกิดโอกาสขาดตกบกพร่องให้ลูกค้าหนี และบางครั้งธุรกิจจำเป็นต้องปฏิเสธลูกค้าที่เห็นได้ชัดว่าจะต้องเกิดปัญหาอย่างแน่นอนด้วยวิธีการที่นุ่มนวลหรือให้ความช่วยเหลือในระดับหนึ่งแบบให้เปล่าเพื่อรักษาภาพพจน์ของธุรกิจ

3. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เนื่องจากการบริการประเภทนี้ส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อตัวมนุษย์ จึงต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายแก่ตัวผู้รับบริการ เช่น ไม่ใช้ส่วนผสมที่จะเกิดอันตรายในอาหารที่ลูกค้าสั่ง ไม่ขีดผิวด้วยสารที่อาจก่อให้เกิดอาการระคายเคืองหรือด้วยความรุนแรงเกินควร เครื่องมืออุปกรณ์และสภาพแวดล้อมต้องสะอาดและถูกหลักอนามัย อยู่ในสภาพที่สวยงามเรียบร้อยและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า การตกแต่งสถานที่อย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สวยงามและมีความคิดสร้างสรรค์ก็จะสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าและเชิญชวนให้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

**2.3.1.2 กระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ (Possession Processing)** เป็นงานบริการที่เปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุไปตามความต้องการของลูกค้าผู้เป็นเจ้าของ เช่น การล้างรถ การทำความสะอาดบ้าน การจัดสวน การส่งไปรษณีย์ การออกแบบและการตกแต่งบ้าน ฯลฯ ในกระบวนการบริการประเภทนี้ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง และกระบวนการปฏิบัติงานอาจไม่ได้บังเกิดขึ้นต่อหน้าลูกค้า ลูกค้าของกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุมักจะนำสิ่งของเข้าสู่ร้านบริการ หรือให้พนักงานมารับของไปที่ร้าน อธิบายบอกเล่าสิ่งที่ต้องการให้บริการ รอรับของที่เข้ารับบริการและจ่ายเงิน โดยไม่มีความเสี่ยงใดของการบริการเกิดขึ้นกับร่างกายของลูกค้าเอง อย่างไรก็ตามได้มีวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้รับบริการ ธุรกิจควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการตามลักษณะของงานบริการนั้น เช่น วัตถุนขนาดใหญ่มีน้ำหนักมากจำพวกตู้เย็น เครื่องซักผ้า โทรทัศน์ 29 นิ้ว ที่ลูกค้าขนมาร้านบริการได้ยากควรมีบริการถึงสถานที่หรือจัดรถไปรับส่ง การส่งข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นให้แก่ลูกค้าโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าเป็นฝ่ายติดต่อมาก่อน เช่น การแจ้งเสนอราคา การเลื่อนนัดวันรับพร้อมทั้งควรดูแลบริการตัวลูกค้าที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานบริการ เช่น การมีที่นั่งและเครื่องดื่มบริการลูกค้าที่รอรับรถยนต์ซึ่งเข้ารับบริการอัตโนมัติ

2. ด้านวัตถุที่เข้ารับบริการ ธุรกิจควรสร้างความพึงพอใจเกิดความคาดหวังด้วยการแสดงภาพลักษณ์ที่มีตัวตนอันแสดงถึงการได้รับบริการแล้วให้ชัดเจน เช่น รถยนต์ที่ลูกค้ามาซ่อมเครื่องยนต์ควรได้รับการล้างทำความสะอาดให้ด้วย ห้องน้ำตามโรงแรมที่ทำความสะอาดแล้วจะมีแถบกระดาษติดอยู่บนฝาชักโครกพร้อมข้อความว่า ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ขอขอบคุณที่ใช้บริการ การแสดงด้วยสิ่งที่มีตัวตนหรือสามารถมองเห็นได้ง่ายนี้จะช่วยเสริมเพิ่มประโยชน์หรือสาระหลักที่ธุรกิจให้บริการ โดยที่ประโยชน์ยังคงต้องครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.1.3 กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ (Mental Stimulus Processing)

เป็นงานบริการที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก อารมณ์ ภูมิความรู้ ศรัทธา และสภาวะจิตของมนุษย์ เช่น การสอนหนังสือ การอบรมให้ความรู้ การบำบัดทางจิตวิทยา การแสดงเพื่อความบันเทิงในรูปละคร คอนเสิร์ต ฯลฯ กระบวนการบริการประเภทนี้คล้ายกับกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในบางลักษณะ คือ ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่จะเน้นหนักความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ได้ใจความที่ต้องการถ่ายทอดมากกว่า เช่น การที่ลูกค้าเข้าไปรับบริการนวด อาจเคลิ้มหลับไปไม่รู้ขั้นตอนวิธีการนวดว่าทำอะไรบ้างเลย จนนวดเสร็จและรู้สึกผ่อนคลายยกเลิมนเนื้อตามที่ต้องการ แต่การเข้ารับการอบรมถ้าผู้เข้ารับการอบรมนั่งคุยกับเพื่อน หรือหลับหรือไม่เข้าใจภาษาที่ผู้บรรยายใช้ ก็จะไม่สามารถมีความรู้เพิ่มเติมจากการอบรมนั้น

แต่กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์แตกต่างจากกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ในแง่ที่การบริการประเภทนี้สามารถเก็บกักรักษาได้ด้วยเครื่องมือสื่อสารหรือสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น การสอนพิเศษวิชาเคมีของอาจารย์อุ๊จะใช้การบันทึกเทปเพื่อสอนนักเรียนได้หลายแห่งพร้อมกัน การบันทึกการแสดงคอนเสิร์ตในรูป VCD ของวงคาราบาว ดังนั้นสถานที่ที่ให้บริการจึงลดบทบาทความสำคัญลงในการบริการประเภทนี้เพราะถูกแทนที่ด้วยสื่อที่เป็นวัตถุ ทำให้ผู้รับบริการเลือกที่จะไปชมคอนเสิร์ตหรือคอกซื่อ VCD มาดูที่บ้านก็ได้

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์มีดังต่อไปนี้

1. การใช้สื่อที่ทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน เข้าช่วยขยายธุรกิจบริการให้ก้าวหน้ามีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต การสร้างเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถติดต่อและรับชมตัวอย่างบริการแบบใหม่ การใช้ระบบโทรศัพท์ให้บริการพยากรณ์ชีวิต การร่วมสนุกในการทายปัญหาโดยการส่ง SMS เป็นต้น

2. การสร้างสานความสัมพันธ์โดยใช้ความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ แม้การใช้สื่อหรือวัตถุที่ทดแทนการบริการจะเป็นที่นิยมแพร่หลายและมีความเป็นมาตรฐาน แต่ก็เป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียวที่ผู้รับไม่อาจซักถาม ตอบโต้ หรือแสดงความคิดเห็นได้ นอกจากนั้นการใช้วัตถุยังมีความเย็นชา ไม่มีการแสดงความรู้สึกเฉกเช่นสิ่งมีชีวิต ธุรกิจบริการบางแห่งจึงยังคงเน้นการใช้งานมนุษย์เป็นผู้ให้บริการ หรือมีช่วงเวลาการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการแบบพบปะกันในสถานที่หนึ่ง เช่น การสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช การจัดคอนเสิร์ตของ 3 สัญจร โดยนำคาราโอเกะไปพบปะประชาชนผู้ชมที่ต่างจังหวัด เป็นต้น

3. การใช้กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์มาช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพด้วย เช่น การสอนหรืออบรมโดย เลือกสถานที่ซึ่งลูกค้าเดินทางมาสะดวกเรียนในห้องปรับอากาศ มีเก้าอี้ที่นุ่มนวลสบาย และเสิร์ฟอาหารว่างเมื่อหยุดพัก เนื่องจากความสะดวกสบายทางสรีระจะช่วยให้กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.3.1.4 กระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Processing)** เป็นงาน การบริการที่เสนอความรู้ ข้อมูล การวิเคราะห์ ต่อดูกค้า ในรูปแบบของบทความ รายงาน หนังสือ หรือ เทปบันทึกข้อมูล เช่น การสอบบัญชี การวิจัยตลาด การให้คำปรึกษา การวินิจฉัยโรค ฯลฯ กระบวนการบริการประเภทนี้ต้องใช้ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างมากในการ เก็บรวบรวมและจัดการข้อมูลตามกระบวนการดำเนินงาน แต่การนำเสนอข้อมูลข่าวสารกลับไม่มี ความจำเป็นต้องใช้บุคคลให้บริการในทุกกรณีไป เช่น แพทย์อาจต้องการตรวจเช็คเนื้อเยื่อปอดและ ดูสภาพอากาศของผู้ป่วยอย่างละเอียดเพื่อทำการวินิจฉัย ส่วนการทำรายการฝากถอนยอดเงินใน บัญชีธนาคารอาจใช้การบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telebanking) หรือการใช้เครื่องทำรายการ อัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) แทนการติดต่อพนักงานธนาคารทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ระบบการส่งมอบและระบบการให้บริการชนิดนั้น

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เห็นได้ชัดเจน คือ การใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) โดยการนำเอาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสาร โทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรศัพท์ ฯลฯ มาใช้ในการ ส่งข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถกระจายข้อมูลไปอย่างทั่วถึงใน บริเวณกว้าง ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการข้อมูล คือ เว็บไซต์ของ หน่วยงานราชการ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีแบบฟอร์มและวิธีการจัดตั้งจดทะเบียนธุรกิจ รูปแบบต่างๆ ไว้คอยบริการประชาชนในระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

### 2.3.2 หลักการทั่วไปในการจัดการกระบวนการบริการ

แม้กระบวนการบริการมีหลายรูปแบบแต่ในการปฏิบัติงานบริการโดยทั่วไปก็มักจะเผชิญ กับสภาพการณ์ที่คล้ายกัน เช่น อุปสงค์หรือความต้องการจะสูงในบางช่วงเวลา การมีลูกค้าเป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการบริการกระทบต่อการปฏิบัติงาน การรักษาระดับคุณภาพให้อยู่ในระดับสูง อย่างต่อเนื่องทำได้ยากเมื่อฝีมือผู้ให้บริการไม่สม่ำเสมอ ฯลฯ จึงมีหลักการจัดการกระบวนการ บริการได้ดังต่อไปนี้

**2.3.2.1 การรักษาสมดุลระหว่างผลิตภาพและคุณภาพของการบริการ** สิ่งสำคัญของ กระบวนการปฏิบัติการบริการ คือ ลูกค้าจะต้องได้รับบริการอันเป็นผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) ในที่สุดไม่ว่ากระบวนการปฏิบัติการของบริการนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม เช่น การ เข้าร้านอาหารต้องได้รับประทานอาหารแม้ร้านอาหารแต่ละแห่งอาจมีชนิดของอาหารแตกต่างกัน หรือมีบรรยากาศแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน การเดินทางด้วยสายการบินต้องถึงที่หมายอย่างรวดเร็ว แม้การต้อนรับของพนักงานของแต่ละสายการบินจะแตกต่างกัน

การพัฒนากระบวนการปฏิบัติการบริการจึงต้องไม่ลืมนัดอุปสงค์หลัก หรือ ความเป็น ผลิตภัณฑ์หลักของการบริการนั้น เพราะกระบวนการปฏิบัติการบางอันอาจมุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพ โดยการลดต้นทุนการใช้จ่ายแต่ก็ส่งผลให้คุณภาพการบริการด้อยลงบ้าง เช่น การเปลี่ยน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการบริการในห้องอาหารด้วยการใช้บริการเสิร์ฟมาเป็นให้ลูกค้าบริการตนเอง เพื่อลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการสั่งอาหาร แต่อาจทำให้ลูกค้าบางรายไม่สะดวกหรือไม่พึงพอใจในกระบวนการใหม่ ดังนั้น ในการดำเนินการพัฒนากระบวนการบริการใด ธุรกิจควรใช้บุคลากรทางการตลาดหรือการปฏิบัติการสร้างสรรค์วิธีการที่ลูกค้าสามารถคุ้นเคยโดยง่ายภายใน การเพิ่มประโยชน์ตามที่ลูกค้าต้องการ ด้วยการอบรมให้ลูกค้าได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติและประโยชน์ใหม่ที่จะได้รับ เพื่อให้ลูกค้าได้มีความเข้าใจในกระบวนการใหม่อย่างชัดเจน

**2.3.2.2 การที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ** ซึ่งส่งผลกระทบต่อการออกแบบโรงรับบริการ (Service Factory) การบริการบางประเภทเท่านั้นที่ลูกค้าจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการซึ่งทำให้ลูกค้าต้องปรากฏตนในโรงรับบริการ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น การทำหม่อมต้องให้ลูกค้าอยู่ที่ร้านทำหม่อมด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นอยู่แทนได้ ดังนั้น โรงรับบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ต้องมีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. บุคลากรผู้ให้บริการอยู่พร้อมที่จะปฏิบัติการ
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่บริการ
3. ความสัมพันธ์ของเครื่องมือที่ลูกค้าใช้ในการบริการตนเอง
4. ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้ารายอื่นในโรงรับบริการ

โรงรับบริการที่มีลูกค้าอยู่ด้วยต้องมีการออกแบบที่ดีให้ปัจจัยต่างๆมีพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และหากลูกค้าอยู่ในโรงรับบริการนี้ยาวนานเท่าใด เขายังต้องการบริการอื่นที่อำนวยความสะดวกเพิ่มเติมมากขึ้นเท่านั้น เช่น ต้องมีอาหารหรือของว่าง ตลอดจนโทรศัพท์บริการแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลด้วย ร้านเสริมสวยต้องมีนิตยสารที่ให้ความบันเทิงหรือโทรศัพท์เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องอยู่ในกระบวนการบริการเป็นเวลานานไม่รู้สึกรำคาญ นอกจากนั้นกระบวนการปฏิบัติการบริการที่มีสถานะไม่น่าดูหรือรบกวนผู้คนรอบข้าง เช่น เสียงดัง มีกลิ่นฉุน เครื่องมือเก่า ควรแยกส่วนที่จะต้อนรับลูกค้าแยกออกจากส่วนปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเต็มที่โดยที่ลูกค้าไม่ต้องอยู่ในสถานะที่ไม่พึงปรารถนา

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการของลูกค้า คือ ตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต้องอาศัยบุคลากรผู้ให้บริการที่มีกิริยาวาจเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสมสะอาดสะอ้าน แสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรู้ความชำนาญเชิงวิชาชีพอย่างเพียงพอ การบริการจะสมบูรณ์แบบใดต่อเมื่อทั้งผู้ให้บริการถูกอบรมหรือแนะนำวิธีการให้และรับบริการร่วมกันจนเกิดความเข้าใจกันอันจะทำให้กระบวนการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น

**2.3.2.3 การประเมินทางเลือกในการส่งมอบการบริการ** เมื่อธุรกิจเสนอการบริการในรูปแบบกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ กระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ และกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ธุรกิจสามารถเสนอทางเลือกในการบริการหลายทาง อาทิเช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ให้ลูกค้าเดินทางมารับบริการ ณ โรงรับบริการเอง
2. ธุรกิจเปิดสำนักงานรับบริการไว้บริการลูกค้าโดยแยกออกมาจากโรงรับบริการ
3. ธุรกิจออกไปให้บริการลูกค้าถึงบ้าน
4. ธุรกิจสามารถให้บริการได้ในทุกแห่งหนที่ลูกค้าต้องการ

ในปัจจุบันนี้ด้วยความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ การสั่งซื้อบริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย แค่ปลายนิ้วสัมผัสในการคลิกคำสั่งการสั่งซื้อจากเว็บไซต์ของธุรกิจ เช่นการบริการส่งดอกไม้ถึงมือผู้รับพร้อมการร้องเพลงอวยพรวันเกิด ความรวดเร็วของการขนส่ง การส่งชิ้นส่วนของเครื่องใช้ที่ชำรุดไปยังศูนย์ซ่อม เมื่อซ่อมเสร็จก็ส่งกลับคืนมาจะช่วยลดการเดินทางนำไปซ่อมเองถึงศูนย์ซ่อม ด้วยวิวัฒนาการของการสื่อสาร โทรคมนาคม วิศวกรจากบริษัทแม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่หน่วยงานที่ร้องขอให้ช่วยเหลือโดยไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่ ฯลฯ ทางเลือกใหม่เหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและลดความสำคัญของโรงรับบริการลงได้ รวมทั้งลดภาวะในการต้อนรับลูกค้าด้วยบรรยากาศและบุคลากรที่เหมาะสม โดยส่งเสริมการใช้กระบวนการที่ลูกค้าคุ้นเคยเรียนรู้ได้ง่ายและมีความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

**2.3.2.4 การรักษาสสมดุลระหว่างอุปสงค์และกำลังการผลิต** ปัญหาที่พบบ่อยเสมอในกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์และต่อวัตถุ คือ กำลังการผลิตของธุรกิจผู้ให้บริการมีอยู่จำกัดและไม่สามารถขยายได้โดยปราศจากการลงทุนเพิ่มเติมอีกจำนวนหนึ่ง เช่น ช่างทำผมมักจะมีลูกค้ารอคอยรับบริการเป็นจำนวนมากในช่วงเย็นวันอาทิตย์ ถ้าทางร้านไม่ต้องการสูญเสียลูกค้าที่รอคอยนานจนทนไม่ไหวก็ต้องจ้างช่างเพิ่มซึ่งก็จะเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่นักค้าด้วย กรณีในช่วงที่มีการใช้บริการสูงสุดจนกำลังการผลิตไม่เพียงพอนี้สามารถแก้ไขได้โดยการจองล่วงหน้า หรือ จูงใจให้ลูกค้าเลื่อนเวลาการใช้บริการ ไปช่วงที่มีการใช้บริการน้อยกว่าด้วยการเสนอส่วนลดหรือของแถมพิเศษ

นอกจากนั้น อุปสงค์ของการบริการมักจะไม่สม่ำเสมอในขณะที่กำลังการผลิตค่อนข้างคงที่ จึงเกิดปัญหาของความไม่สมดุลกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะการบริการไม่สามารถผลิตเก็บสะสมไว้เช่นเดียวกับสินค้า เพื่อกำลังการผลิตที่เกินกว่าอุปสงค์ ธุรกิจจะเกิดการสูญเสียของต้นทุนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น เทียวบินที่มีผู้โดยสารน้อยก็ยังคงมีค่าใช้จ่ายเชื้อเพลิง พนักงานบริการ ค่าธรรมเนียมของสนามบินที่ลงจอด ฯลฯ เทากับเทียวบินที่มีผู้โดยสารเต็มลำ ในทางตรงกันข้ามเมื่ออุปสงค์มีเกินกว่ากำลังการผลิต ธุรกิจจะสูญเสียโอกาสการสร้างรายได้เข้าสู่องค์กร เช่น ผู้โดยสารรถ บขส. ที่ต้องการกลับถิ่นฐานในต่างจังหวัดช่วงวันหยุดยาวติดต่อกันพบว่ารถโดยสารเที่ยวที่ต้องการถูกจองเต็มแล้ว ก็ต้องรอคอยรถโดยสารเที่ยวต่อไป ซึ่งถ้ารอไม่ไหวก็อาจเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางด้วยพาหนะอื่นหรือยกเลิกการเดินทางก็ได้ กรณีหากแม้มีระบบการจองล่วงหน้าช่วยแก้ปัญหาแต่ลูกค้าก็ยังมีข้อจำกัดด้านเวลาในการรอคอยก็ต้องไม่ช้านานเกินไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.3.2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการ เทคโนโลยี 6 ประเภทที่สามารถนำมาใช้กับการบริการได้แก่ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีวิธีการ (บอกวิธีทำงานของคนและขั้นตอนการทำงาน) เทคโนโลยีด้านวัสดุ เทคโนโลยีการออกแบบด้านกายภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการประเภทต่างๆมีดังต่อไปนี้**

1. การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์ เนื่องจากกระบวนการบริการประเภทนี้จะต้องมีลูกค้าอยู่ด้วยจึงต้องให้ความสำคัญกับสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งวัสดุที่นำมาใช้งานและระบบพลังงาน ที่จะปรากฏต่อสายตาของลูกค้าจึงมักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการออกแบบด้านกายภาพ เทคโนโลยีพลังงาน หรือเทคโนโลยีชีวภาพ ที่จะส่งผลถึงปัจจัยด้านกายภาพของการบริการ เช่น การตกแต่งภัตตาคารให้สวยงามทันสมัย มีภาพอาหารที่ชวนรับประทาน มีกระบวนการปรุงอาหารต่อหน้าลูกค้าด้วยเตาไฟฟ้าไร้ควัน มีสวนผักที่ปลูกโดยไม่ใช้ดินให้ลูกค้าเลือกเอง

2. การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ การบริการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับความเป็นกายภาพของสิ่งที่ลูกค้าทำเข้าสู่กระบวนการขนส่ง การเก็บรักษา การทำความสะอาด การดูแลรักษา การซ่อมแซม ฯลฯ จึงต้องการใช้เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีด้านวัสดุ เทคโนโลยีด้านการออกแบบด้านกายภาพ และเทคโนโลยีวิธีการในการสร้างการบริการที่ดี แต่การบริการที่กระทำต่อวัตถุมีตัวแปรและความหลากหลายน้อยกว่ามนุษย์จึงสามารถออกแบบให้บริการได้ง่ายกว่า ดังนั้นการออกแบบผลิตภัณฑ์ควรคำนึงถึงความสามารถในการบริการง่ายด้วย (Serviceability)

3. การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การบริการประเภทนี้พัฒนากลยุทธ์ได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเจริญก้าวหน้าด้วยการติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมต่างๆ เช่น เบบ์ที่วีดิทัศน์ทอขาวข้ามทวีป การถ่ายทอดกีฬาผ่านจานดาวเทียม ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีการออกแบบและเทคโนโลยีด้านวัสดุประกอบ ซึ่งจะส่งผลถึงเทคโนโลยีวิธีการในที่สุด ยกตัวอย่างเช่น การบันทึกการแสดงคอนเสิร์ตด้วยแผ่นซีดีซึ่งมีน้ำหนักเบา พกพาง่าย ทำให้คนสามารถฟังดนตรีได้โดยไม่ต้องไปชมที่เวทีการแสดงสด หรือ การเรียนการสอนในห้องเรียนถูกแทนที่ด้วยการเรียนทางไกล หรือ E - Learning ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**2.3.2.6 การจัดการบุคลากรในฐานะองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ** เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการจะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ต่อเมื่อมีทั้งความรู้ความชำนาญเชิงวิชาชีพ และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ การควบคุมด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนทัศนคติและจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

### 2.3.3 ปฏิสัมพันธ์ของการบริการ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การบริการต้องมีช่วงเวลาของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าผู้รับบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการทั้งในสถานที่เดียวกันโดยตรงหรือติดต่อสื่อสารกัน โดยใช้เครื่องมือเพื่อสร้างและผลักดันให้การบริการบรรลุผลตามเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามการบริการชนิดต่างๆย่อมมีระดับปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

**2.3.3.1 การบริการที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการอยู่ในระดับสูง (High - Contact Services)** เป็นการบริการที่ลูกค้าต้องรับบริการด้วยตนเองจึงได้พบได้สัมผัสกับธุรกิจที่ให้บริการทั้งในด้านบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงตลอดกระบวนการบริการ เช่น การเสริมสวย การรักษาโรค อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการบริการบางชนิด เช่น การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ การซื้อสินค้าตามเครื่องขายของอัตโนมัติ การศึกษาด้วย E-learning

**2.3.3.2 การบริการที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (Medium - Contact Services)** เป็นการบริการที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการน้อยลง หรือไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริการตลอดเวลา หรือรับบริการที่บ้านของลูกค้า/สถานที่อื่นไม่ใช่สำนักงานของธุรกิจบริการนั้น ขั้นตอนการบริการจะแบ่งออกเป็น

1. สร้างขอบเขตของการปฏิบัติงานบริการและระดับปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
2. รับงานจากลูกค้ามาทำการบริการ
3. พยายามแก้ปัญหาให้ลูกค้า

ตัวอย่างการบริการในระดับการพบปะกันปานกลางนี้ ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำทางธุรกิจ การซ่อมรถ การซักรีดเสื้อผ้า เทเลเบงค์กึ่งหรือการบริการของธนาคารผ่านระบบโทรศัพท์

**2.3.3.3 การบริการที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการอยู่ในระดับต่ำ (Low - Contact Services)** เป็นการบริการที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการน้อยมาก หรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางการจัดจำหน่ายเชื่อมโยงผู้รับและผู้ให้บริการเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริการที่กระทำต่อวัตถุบางประการที่สามารถให้บริการถึงสถานที่ได้ เช่น เคเบิลทีวี การประกันภัย การรับซ่อมเครื่องใช้โดยรับส่งทางไปรษณีย์ การซื้อของที่บ้าน (Home Shopping)

บริการที่มีระดับการพบปะกันระหว่างลูกค้าและธุรกิจสูงมักต้องใช้พนักงานผู้ให้บริการมากกว่าบริการที่มีระดับการพบปะกันระหว่างลูกค้าและธุรกิจต่ำ ทำให้มีความพยายามจะทดแทนการใช้แรงงานคนด้วยเครื่องมืออุปกรณ์โดยเฉพาะในประเทศที่มีค่าแรงงานสูงและขาดแคลน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงงานซึ่งมักจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ในประเทศกำลังพัฒนาการใช้เทคโนโลยีแทนแรงงานคนอาจไม่สามารถประหยัดต้นทุนให้แก่ระบบบริการได้ถ้าต้องนำเข้าเครื่องมืออุปกรณ์ราคาแพงเข้ามาด้วยราคาแพง

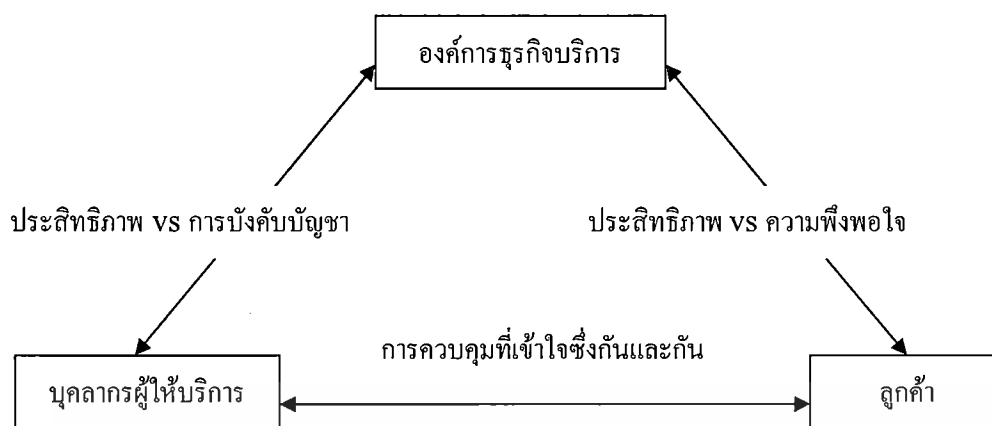
ปฏิสัมพันธ์ของการบริการ (Service Encounters) เป็นช่วงเวลาซึ่งลูกค้าได้รับบริการโดยตรงจากธุรกิจบริการไม่ว่าจะเป็นการบริการโดยบุคลากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ก็ตาม โดยที่ “เวลาแห่งความสำเร็จ” (Moment of Truth) คือนาทีที่ผู้ให้และผู้รับบริการเผชิญหน้ากันเป็นช่วงเวลาและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด เพราะ ณ เวลานั้น ความชำนาญ ความเต็มใจและความพร้อมของผู้ให้บริการจะรวมกันกับความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้รับบริการและก่อให้เกิดขึ้นตอนการส่งมอบบริการขึ้นในที่สุด

ผลของการบริการมีทั้งที่สามารถและไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ให้บริการทั้งสองฝ่ายได้จึงควรมีการวัดค่าออกมาในเชิงปริมาณ เรียกว่า เทคนิคเหตุการณ์วิกฤต (Critical Incident Technique หรือ CIT) ซึ่งเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูล แยกหมวดหมู่และวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าผู้รับบริการและธุรกิจผู้ให้บริการ เพื่อนำไปพิจารณาหาปัจจัยของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้า แต่การวัดค่านี้อาจแตกต่างกันไปแล้วแต่ว่าเป็นการบริการที่มีการพบปะกันของลูกค้าและผู้ให้บริการในระดับใด การวัดค่าเช่นนี้ ช่วยให้มีการแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การใช้เทคนิค CIT ในเชิงคุณภาพจะแสดงปัญหาของการบริการตามแต่ละประเด็น พร้อมทั้งบอกวิธีการแก้ไขที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และวิธีการแก้ไขที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ หรือ วิธีการแก้ไขที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา รายงาน CIT ในเชิงคุณภาพจะใช้ในการบริการที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะมีรายละเอียดปลีกย่อยของปัญหาการบริการค่อนข้างหลากหลาย จึงควรจำแนกเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์แก้ไข

ส่วนการใช้เทคนิค CIT ในเชิงปริมาณ จะแสดงสถานการณ์ที่ลูกค้าพึงพอใจ หรือ สถานการณ์ปัญหา และค่าร้อยละของสถานการณ์นั้น รายงาน CIT ในเชิงปริมาณจะใช้ในการบริการที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ให้บริการอยู่ในระดับต่ำ เช่น การใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ATM ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นต้น

ปฏิสัมพันธ์การบริการระหว่างกระบวนการให้บริการและลูกค้า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนคือ



ภาพที่ 2.6 องค์ประกอบของปฏิสัมพันธ์การบริการ

ที่มา : คัดแปลงจาก Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J.(2001: 205)

จากภาพที่ 2.6 เนื่องด้วยวัตถุประสงค์หลักในการแสวงหากำไรจากการดำเนินงาน ผู้บริหารขององค์การธุรกิจบริการจะต้องปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างผลตอบแทนธุรกิจ ในระดับที่เหมาะสมและสร้างจุดยืนท่ามกลางการแข่งขันในตลาดได้ การดำเนินงานของแต่ละ องค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์กันดังต่อไปนี้

1. องค์การธุรกิจและบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การธุรกิจต้องสร้างนโยบาย กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการอบรมให้บุคลากรผู้ให้บริการใช้ตัดสินใจขณะการให้บริการลูกค้า โดยมีช่องทางให้บุคลากร ได้ใช้วิจารณ์งานในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

2. องค์การธุรกิจและลูกค้า องค์การธุรกิจต้องกำหนดแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ ธุรกิจสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเฉพาะราย เฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่ง เพราะในปัจจุบันนี้ธุรกิจที่ให้บริการได้แบบ แผนเดียวกำลังพ่ายแพ้ต่อธุรกิจบริการที่มีรูปแบบการบริการหลากหลายตามความต้องการของ ลูกค้ารายบุคคล (Customization )

3. ลูกค้าและบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งสองฝ่ายนี้จะมีการสร้างระบบการควบคุมซึ่งกันและกันเพื่อสัมฤทธิ์ผลของการบริการลูกค้าจะกำหนดสิ่งที่ตนต้องการจากบุคลากรผู้ให้บริการไว้ในระดับที่ตนเกิดความพึงพอใจได้ เช่น ผู้ที่ใช้บริการภัตตาคารต้องการพนักงานเสิร์ฟที่สุภาพ ซึ่งสามารถปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วและไม่ผิดพลาด ส่วนบุคลากรผู้ให้บริการก็ต้องการให้ลูกค้ามีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี เช่น พนักงานเสิร์ฟต้องการให้ลูกค้าแสดงกิริยาที่ดีต่อเขา ไม่ดูถูกดูหมิ่น และไม่โอเลคำสั่งเปลี่ยนอาหารบ่อยๆจนสับสน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิสัมพันธ์ทั้งสามที่บังเกิดขึ้น ณ เวลาการบริการหนึ่ง มักจะมีการเอนเอียงให้ความสำคัญแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฝากเป็นพิเศษหรือกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า อิทธิพลของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมักจะครอบงำสถานการณ์งานบริการหนึ่งเสมอ ดังเช่น

1. อิทธิพลขององค์การธุรกิจบริการเป็นใหญ่ องค์การธุรกิจบริการที่เน้นการควบคุมต้นทุนให้ต่ำมักสร้างระบบมาตรฐานของการให้บริการที่เป็นแบบแผนตายตัวไม่ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย เพื่อลดผลกระทบของตัวบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจ เช่น ร้านแมคโดนัลด์และบรรดาคัดดาอาหารจานด่วนทั้งหลาย องค์การธุรกิจเหล่านี้จะให้ผู้ค้าได้เรียนรู้ที่จะไม่คาดหวังการบริการตามความต้องการเฉพาะรายดังที่ปรากฏอยู่ในระบบแบบราชการ (Bureaucracies) ซึ่งมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ตายตัวไม่ยืดหยุ่น

2. อิทธิพลของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นใหญ่ เพื่อการบริการขึ้นอยู่กับคนที่ผู้ให้บริการต้องมีประสบการณ์ความรู้ความชำนาญอย่างลึกซึ้ง ลูกค้าจะเข้ารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจในตัวบุคลากรผู้ให้บริการเป็นหลัก เช่น การรักษาพยาบาลทางการแพทย์โดยเฉพาะโรคที่เป็นอันตรายร้ายแรงถึงชีวิต ในกรณีของคนไข้ที่เข้ารับการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญจะต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด การบริการนั้นจึงสัมฤทธิ์ผลคือคนไข้หายป่วยบรรดาโรงพยาบาลจึงมักให้ความสำคัญกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่าประสิทธิภาพของการให้บริการ เช่น จำนวนคนไข้ที่ได้รับบริการต่อวัน

3. อิทธิพลของลูกค้าเป็นใหญ่ ลูกค้าจะมีความสามารถเป็นอย่างมากในการบริการ 2 ลักษณะ คือ หนึ่ง การบริการที่เป็นมาตรฐานตายตัว มีขอบเขตของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งจำกัดการบริการให้ลูกค้า ลูกค้าจะรับรู้ขอบเขตจำกัดนี้และเรียนรู้การเรียกร้องที่ไม่ขาดและไม่เกินขอบเขต สอง การบริการที่ยืดหยุ่นไปตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายซึ่งองค์การธุรกิจต้องทุ่มเทความพยายามตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ดีที่สุด

ปฏิสัมพันธ์การบริการที่มีประสิทธิผล ต้องสมดุลทั้งสามอิทธิพลนี้เข้าด้วยกันโดยไม่ให้อิทธิพลใดอิทธิพลหนึ่งโดดเด่นเกินไปจนเกิดปัญหาความไม่สมดุล เมื่ออิทธิพลขององค์การธุรกิจบริการหรือบุคลากรผู้ให้บริการโดดเด่น ลูกค้าจะได้รับการเอาใจใส่น้อยกว่าเท่าที่ควร แต่เมื่ออิทธิพลของลูกค้ามีมากเกินไปก็จะส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธุรกิจการบริการ ปฏิสัมพันธ์การบริการที่ยั่งยืนทุกฝ่ายสามารถอยู่ในระบบการบริการได้จึงต้องมีความสมดุลไม่เอนเอียงจนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปลีกตัวออกจากระบบ

### 2.3.4 การสร้างปฏิสัมพันธ์การบริการที่ดี

ปฏิสัมพันธ์การบริการที่ดีเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบทั้งสามที่มีประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

2.3.4.1 องค์การธุรกิจบริการ สิ่งสำคัญขององค์การธุรกิจบริการซึ่งเป็นจุดยืนของการให้ – รับบริการ คือ วัฒนธรรมองค์การ การที่องค์การธุรกิจบริการมีวัฒนธรรมองค์การในแบบแผนที่กำหนด ย่อมเป็นขอบเขตของการดำเนินงานของบุคลากรผู้ให้บริการ และสร้างความคาดหวังของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าในระดับต่างๆ เช่น บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่เน้นการขยายเครือข่ายให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้ทุกสถานที่แม้แต่ต่างจังหวัดในลิฟท์ ในที่จอดรถ ส่วนบริการของ DTAC เน้นการเสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ ให้ผู้ใช้พอใจ ตัวอย่างเช่น บริการให้ยืมเงินเติมบัตร 30 บาท เมื่อเงินในระบบหมดกะทันหัน เป็นต้น

นอกจากนั้น การให้อำนาจบุคลากรผู้บริการ (Empowerment) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรธุรกิจไม่สามารถมองข้ามไปได้ การให้อำนาจบุคลากรผู้บริการเป็นผลลัพธ์จากขั้นตอนการรับสมัครผู้บริการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม การอบรมอย่างเข้มงวด การจูงใจด้วยผลตอบแทนและการให้เวลาในการเรียนรู้อย่างพอเพียง เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเป็นและแก้ไขสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ได้

**2.3.4.2 บุคลากรผู้ให้บริการ** คุณสมบัติของบุคลากรที่สำคัญนอกเหนือจากความรู้ ความชำนาญก็คือ ความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ความอดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ความสามารถในการควบคุมและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และที่สำคัญที่สุดคือ ความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจลูกค้า ปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นเป็นประจำกับธุรกิจบริการคือ มีอัตราการหมุนเวียนเข้าออกจากรางานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของงานบริการ ต้นทุนการอบรมพนักงานอยู่ในระดับสูง และการพัฒนาธุรกิจทำได้ยากการแก้ไขปัญหานี้ทำได้ยากมาก เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความแปรปรวนสูงกว่าปัจจัยนำเข้าอื่นๆ

วิธีการหลีกเลี่ยงและบรรเทาปัญหาอัตราบุคลากรเข้าออกจากรางานสูง คือ การคัดเลือกบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเป็นลำดับแรก งานต้อนรับลูกค้าอาจเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย มีปัญหาจุกจิกมากสำหรับพนักงานคนหนึ่งแต่อาจเป็นงานที่ทำขาย สนุกสนานและมีโอกาสได้พบปะผู้คนมากหน้าหลายตาสำหรับพนักงานอีกคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจต้องพยายามค้นหาทัศนคติที่แท้จริงของผู้สมัครงานเป็นบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการสัมภาษณ์หรือการแสดงบทบาทสถานการณ์สมมติเพื่อวัดเชาว์ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของผู้สมัครคนนั้น

ขั้นตอนที่สำคัญหลังจากการคัดเลือกบุคลากรแล้วคือ การอบรม การอบรมจะเริ่มต้นจากการสร้างทักษะเชิงเทคนิคแก่พนักงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ชำนาญ แต่การเสริมสร้างทักษะเชิงปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจะต้องอาศัยการเรียนรู้ทฤษฎีรู้ร่วมกันกับการมีประสบการณ์จริงซึ่งต้องเริ่มจากการมีกิริยาที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ปฏิสัมพันธ์การบริการย่อมต้องมีปัญหาเกิดขึ้นบ้าง ดังแสดงในตารางที่ 2.2

## ตารางที่ 2.2 ปัญหาของปฏิสัมพันธ์การบริการระหว่างลูกค้าและบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัญหาที่เกิดจากลูกค้า	ปัญหาที่เกิดจากการบริการ
1. ลูกค้ามีความต้องการที่ไร้เหตุผล เป็นไปไม่ได้ เช่น ลูกค้าต้องการอาหารตามสั่ง 7 อย่างใน 5 นาที	1. ธุรกิจไม่สามารถให้บริการนั้นได้ เช่น ลูกค้าจะต้องการจองโต๊ะริมหน้าต่าง ซึ่งมีคนนั่งเต็มแล้ว
2. ความต้องการของลูกค้า ขัดกันนโยบายการบริการ เช่น ลูกค้าต้องการว่ายน้ำในสระของโรงแรมในเวลา 02.00 น	2. การบริการล่าช้าผิดปกติ เช่น สายการบินเลื่อนเวลาการเดินทางไปอีก 4 ชั่วโมง
3. ลูกค้าไม่พอใจการบริการของบุคลากร เช่น ลูกค้าค่านักงานเสิร์ฟที่ทำงานช้าด้วยถ้อยคำรุนแรง	3. การบริการที่ไม่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้าพบแมลงวันอยู่ในจานอาหาร
4. ลูกค้าเมาสุราหรือยาเสพติด เช่น ลูกค้าที่เมามาย อาละวาดต้องการสุราเพิ่ม	
5. ลูกค้าละเมิดบรรทัดฐานของสังคม เช่น ลูกค้าต้องการเปลือยกายในสระน้ำ	
6. ลูกค้าที่มีต้องการการบริการพิเศษ เช่น ลูกค้าชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษ ไม่ได้แจ้งความจำนงที่ไม่มีใครเข้าใจ	

ที่มา : ดัดแปลงจาก Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. (2001:210)

การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นควรมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อระวังมิให้สถานการณ์ปัญหาลุกลามใหญ่โตยิ่งขึ้น การอบรมพนักงานให้สามารถเจรจากับลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีโดยมีบทสนทนาที่เป็นแบบแผนจะได้ผลในระดับหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและลดความตึงเครียดของบุคลากรผู้ให้บริการลงด้วย

**2.3.4.3 ลูกค้า** ลูกค้าของธุรกิจบริการทุกประเภทมีความหลากหลายด้านอุปนิสัยระดับความต้องการบริการ ทักษะคติที่มีต่อการบริการนั้น ฯลฯ ซึ่งจะจำแนกประเภทลูกค้าได้ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าที่นิยมความประหยัดคุ้มค่า ลูกค้าประเภทนี้ต้องการประโยชน์จากการบริการสูงสุดให้คุ้มกับเวลา ความพยายามและเงินที่เขาจ่ายไป บางครั้งจะเรียกร้องบริการเพิ่มเติมหรือสืบทหาธุรกิจบริการแห่งอื่นที่ให้มากกว่า ลูกค้าประเภทนี้มักเปลี่ยนใจไปใช้บริการแห่งอื่นถ้าพบว่าให้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า การสูญเสียลูกค้ากลุ่มนี้แสดงถึงการแข่งขันของธุรกิจบริการนั้นกำลังจะทวีความรุนแรงขึ้น

2. ลูกค้าที่นิยมความถูกต้องตามครรลองคลองธรรม ลูกค้าประเภทนี้จะชอบธุรกิจบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ จึงต้องสร้างชื่อเสียงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในระยะยาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ลูกค้ายินยอมความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ลูกค้าต้องการการต้อนรับการทักทาย แสดงความ คำนึงที่เหนือกว่าผู้อื่น จึงต้องมีการเก็บรายละเอียดของลูกค้าไว้ให้เป็นระบบ และต้องอบรมบุคลากรผู้ให้บริการให้เอาใจใส่ลูกค้า แสดงความเป็นกันเอง ตลอดจนให้อภิสิทธิ์บางประการแก่ลูกค้าประจำ

4. ลูกค้ายินยอมความสะดวกสบาย ลูกค้าประเภทนี้ไม่ต้องการเสาะแสวงหาบริการด้วยตนเอง แต่จะยอมจ่ายค่าบริการเป็นพิเศษกับการบริการที่สร้างความสะดวกสบายให้ตนได้มากที่สุด

นอกจากนั้น ลูกค้าจะเลือกระดับของการบริการระหว่าง การบริการตนเองและการรับบริการจากผู้ให้บริการอย่างเต็มที่ โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังต่อไปนี้

1. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการบริการ
2. การควบคุมสถานการณ์ของลูกค้า
3. ประสิทธิภาพของขั้นตอนการดำเนินงาน
4. ระดับการติดต่อกับมนุษย์ที่ใช้ในการบริการ
5. ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญ
6. ปริมาณความพยายามที่ใช้ในการบริการ
7. ความต้องการพึงพาศัยผู้อื่นของลูกค้า

ลูกค้ายินยอมการบริการตนเองจะเป็นผู้ที่ต้องการควบคุมสถานการณ์การบริการด้วยตนเองเป็นอย่างมาก ในขณะที่เดียวกันการบริการตนเองได้ลดต้นทุนการดำเนินงานบางประการให้แก่ธุรกิจผู้ให้บริการด้วยจึงเป็นการบริการที่สร้างความประหยัดคุ่มค่าแก่ลูกค้าการบริการตนเองทำให้ลูกค้ามีส่วนในการปฏิบัติงานบริการเป็นอย่างมาก โดยลูกค้าต้องดำเนินการตามกรอบขอบเขตที่ธุรกิจกำหนดไว้ เช่น การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ATM ซึ่งลูกค้าต้องทำรายการตามขั้นตอน ธุรกิจบริการต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เรียนรู้ขั้นตอนและไม่ควรสร้างขั้นตอนที่ซับซ้อนเข้าใจยาก เพื่อให้ลูกค้าการบริการตนเองได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งได้ศึกษาในการค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

กวี แยมกลีบ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาเคฮาชิ โคราช (1995) จำกัด” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 302 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามแผนงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด

2.1 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรสพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงานพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมและด้านนโยบายและการบริหาร ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 เมื่อเปรียบเทียบตามอายุพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 เมื่อเปรียบเทียบตามแผนงานพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

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

2. ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อนกลาง และด้านความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อนมาก

4. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า

5. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

8. ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สิวีไล กุลทรัพย์สุทธา (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด จำนวน 105 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญธดา จิตสุรผล (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร” โดยทำการศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า

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

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคล 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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร 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 กลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์
- 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม
- 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด
- 4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

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

##### 3.1.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากขนาดของตัวอย่าง 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปสอบถามกับผู้ให้บริการจากสถานประกอบการธุรกิจบริการที่แสดงในตารางที่ 1.1 ได้เขตที่จะไปแจกแบบสอบถามตามกลุ่มอาชีพ ดังนี้

1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตดินแดง เขตจตุจักร เขตบางแค และเขตราษฎร์เทพราช

2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเด็กปั๊ม เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตจตุจักร เขตสวนหลวง เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางเขน และเขตบางแค

3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะใจเสื้อ พนักงานร้านซักรีด เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตคลองเตย เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตพระนคร เขตปทุมวัน และเขตราษฎร์เทพราช

4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ เขตที่ไปแจกแบบสอบถาม ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตพระโขนง เขตจอมทอง เขตยานนาวา เขตลาดพร้าว และเขตประเวศ

### 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 ของผู้ตอบแบบ สอบถามจำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ ได้แก่

- |                               |             |                 |
|-------------------------------|-------------|-----------------|
| 1) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | จำนวน 9 ข้อ | (ข้อ 1.1 – 1.9) |
| 2) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า     | จำนวน 8 ข้อ | (ข้อ 2.1 – 2.8) |
| 3) ด้านการยอมรับนับถือ        | จำนวน 7 ข้อ | (ข้อ 3.1 – 3.7) |
| 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ  | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 4.1 – 4.6) |
| 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  | จำนวน 6 ข้อ | (ข้อ 5.1 – 5.6) |

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 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร 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

- 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 ทองบริสุทธิ	อาจารย์ประจำ สาขาศิลปศาสตร์ประยุกต์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ สร้าง จำกัด
คุณสัน โดษ เต็มแสวงเลิศ	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

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

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

$k$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าแอลฟา ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.902 ด้านพฤติกรรมการทำงาน ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.920 และโดยรวมได้ค่าแอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) เท่ากับ 0.940

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ กลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.1 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันมาก

2.3 นำข้อมูลแรงงูใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครมาประมวลหาค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน
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

### 3.4.3 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.2

### ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
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

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

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

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อซึ่งคำนวณได้จากสูตร (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  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

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

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

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

$n_1$  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 =  $\alpha$

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  $\alpha$  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  $\alpha$  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**

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

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

**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 =  $\alpha$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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  $\alpha$  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  $\alpha$  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 วาณิชบัญชา. 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

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 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตร ดังนี้ (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  $\alpha$  หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

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

3.3 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 โปรดักโมเมนต์

$n$  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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 กลุ่มๆละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน อาชีพเป้าหมาย คือ

- 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์
- 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊ก๊าซ
- 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด
- 4) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น 100% ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

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

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	269	67.25
หญิง	131	32.75
รวม	400	100.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	22	5.50
มากกว่า 20 – 30 ปี	142	35.50
มากกว่า 30 – 40 ปี	162	40.50
มากกว่า 40 ปี	74	18.50
รวม	400	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เกินประถมศึกษา	42	10.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	105	26.25
อนุปริญญา / ปวส.	107	26.75
ปริญญาตรีขึ้นไป	86	21.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	167	41.75
สมรส	202	50.50
หย่า / หม้าย	11	2.75
แยกกันอยู่	20	5.00
รวม	400	100.00
5. รายได้		
น้อยกว่า 8,000 บาท	26	6.50
8,000 – 15,000 บาท	223	55.75
15,001 – 25,000 บาท	104	26.00
มากกว่า 25,000 บาท	47	11.75
รวม	400	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติงาน	275	68.75
ระดับหัวหน้างาน	59	14.75
ระดับผู้บริหาร / เจ้าของกิจการ	66	16.50
รวม	400	100.00
7. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	132	33.00
5 ปี – 10 ปี	165	41.25
11 ปี – 20 ปี	88	22.00
มากกว่า 20 ปี	15	3.75
รวม	400	100.00
8. อาชีพ		
ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	100	25.00
ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้าน ระดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม	100	25.00
ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	100	25.00
ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	100	25.00
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาเป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

**อายุ** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมามีอายุมากกว่า 20 – 30 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

**สถานภาพการสมรส** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

**รายได้** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 8,000 – 15,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 อัตราเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 8,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

**ตำแหน่งงาน** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมามีตำแหน่งงานในระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

**ระยะเวลาการทำงาน** พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

**อาชีพ** พบว่า ผู้ให้บริการมีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน

แรงงูใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงงูใจ	ลำดับที่
1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.82	0.543	มาก	1
2. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.69	0.572	มาก	2
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.64	0.615	มาก	4
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.50	0.665	มาก	5
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.67	0.543	มาก	3
โดยรวม	3.66	0.476	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และระดับแรงงูใจในการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.476 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.543

ลำดับที่ 2 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.572

ลำดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.543

ลำดับที่ 4 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงูใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.64 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.615

ลำดับที่ 5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.665

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล				
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	3.96	0.808	มาก	2
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน	3.95	0.801	มาก	3
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวร้าวกัน	3.94	0.834	มาก	4
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน	3.85	0.783	มาก	5
5. ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนพึ่งพาและคุยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง	3.68	0.759	มาก	7
6. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	3.57	0.772	มาก	9
7. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ	3.75	0.734	มาก	6
8. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น	4.00	0.888	มาก	1
9. ท่านพบว่าลูกค้(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน	3.67	0.941	มาก	8
โดยรวม	3.82	0.543	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า				
1. งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น	3.83	0.813	มาก	4
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น	3.96	0.826	มาก	1
3. งานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมผู้อื่น	3.68	0.839	มาก	6
4. ท่านยินดีรับงานที่ยากและท้าทายความสามารถ	3.87	0.816	มาก	3
5. ท่านใฝ่รู้เพื่อพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ	3.91	0.802	มาก	2
6. งานของท่านมีความมั่นคง	3.81	0.876	มาก	5
7. ท่านไม่ชอบเปลี่ยนสถานที่ทำงาน	3.13	0.998	ปานกลาง	8
8. ท่านไม่ชอบเปลี่ยนงานใหม่	3.35	1.070	ปานกลาง	7
โดยรวม	3.69	0.572	มาก	
ด้านการยอมรับนับถือ				
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.784	มาก	4
2. ท่านเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าผู้รับบริการ	3.84	0.714	มาก	1
3. ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาไว้วางใจท่านเสมอ	3.76	0.768	มาก	2
4. เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน	3.62	0.768	มาก	5
5. งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม	3.72	0.871	มาก	3
6. งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตาคณะอื่น	3.61	0.885	มาก	6
7. ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัวมีอาชีพเดียวกันกับท่าน	3.20	0.998	ปานกลาง	7
โดยรวม	3.64	0.615	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
1. รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.66	0.872	มาก	1
2. รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.65	0.770	มาก	2
3. รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.55	0.795	มาก	3
4. รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม	3.52	0.803	มาก	4
5. ท่านมีโอกาสหารายได้พิเศษจากงานที่ท่านทำอยู่	3.48	0.988	มาก	5
6. ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.14	1.075	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.50	0.665	มาก	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
1. สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบาย	3.88	0.851	มาก	1
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพียงพอต่อการทำงานของท่าน	3.85	0.857	มาก	2
3. สภาพการทำงานมีความปลอดภัยสูง	3.72	0.791	มาก	4
4. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม	3.79	0.743	มาก	3
5. มีการจัดสรรพื้นที่การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม	3.68	0.753	มาก	5
6. งานที่ท่านทำไม่เสี่ยงต่อสุขภาพของท่าน	3.11	0.946	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.67	0.543	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้าน

ความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.543 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.888

ลำดับที่ 2 เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.96 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.808

ลำดับที่ 3 เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.95 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.801

ลำดับที่ 4 ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวล่วงกัน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.834

ลำดับที่ 5 ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783

ลำดับที่ 6 ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.75 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.734

ลำดับที่ 7 ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนพึ่งพาและคุยปรึกษากันได้ทุกอย่าง พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.759

ลำดับที่ 8 ท่านพบว่าลูกค้ำ(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และผู้ให้บริการแต่ละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.941

ลำดับที่ 9 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.772

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.69 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้าของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.572 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.96 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.826

ลำดับที่ 2 ท่านใฝ่รู้เพื่อพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.802

ลำดับที่ 3 ท่านยินดีรับงานที่ยากและท้าทายความสามารถ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.816

ลำดับที่ 4 งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 5 งานของท่านมีความมั่นคง พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.876

ลำดับที่ 6 งานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมผู้อื่น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และผู้ให้บริการแต่ละคนมี  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.839

ลำดับที่ 7 ท่านไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.35 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.070

ลำดับที่ 8 ท่านไม่อยากเปลี่ยนสถานที่ทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.13 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.64 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.615 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าผู้รับบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.714

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจท่านเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.76 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.871

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.784

ลำดับที่ 5 เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และผู้ให้บริการแต่ละคนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 6 งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตานุคคลอื่น พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.885

ลำดับที่ 7 ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัวมีอาชีพเดียวกันกับท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.20 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และระดับแรงงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.665 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.872

ลำดับที่ 2 รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.770

ลำดับที่ 3 รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.795

ลำดับที่ 4 รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.803

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสหารายได้พิเศษจากงานที่ทำอยู่นี้ พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.48 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.988

ลำดับที่ 6 ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.14 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.075

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.543 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบาย พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.851

ลำดับที่ 2 มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพียงพอต่อการทำงานของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 3 ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 4 สภาพการทำงานมีความปลอดภัยสูง พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

ลำดับที่ 5 มีการจัดสรรพื้นที่การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68

และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.753

ลำดับที่ 6 งานที่ท่านทำไม่เสี่ยงต่อสุขภาพของท่าน พบว่า ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.11 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.946

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานทั้ง 3 ด้าน

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
1.ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	4.00	0.633	เห็นด้วยมาก	2
2.ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.94	0.601	เห็นด้วยมาก	3
3.ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	0.627	เห็นด้วยมาก	1
โดยรวม	4.00	0.558	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และระดับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.627

ลำดับที่ 2 ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.633

ลำดับที่ 3 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.601

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละด้าน

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ				
1. ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ	3.95	0.852	เห็นด้วยมาก	4
2. ท่านลางานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	3.99	0.875	เห็นด้วยมาก	3
3. เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ	3.88	0.863	เห็นด้วยมาก	6
4. ท่านไม่เคยแก้ง่วงเวลาหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ	4.08	0.777	เห็นด้วยมาก	2
5. ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก	3.93	0.767	เห็นด้วยมาก	5
6. ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในงาน	4.15	0.785	เห็นด้วยมาก	1
โดยรวม	4.00	0.633	เห็นด้วยมาก	
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ				
1. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง	4.11	0.793	เห็นด้วยมาก	1
2. ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงานได้ทันเวลา	4.00	0.727	เห็นด้วยมาก	3
3. ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ	4.04	0.768	เห็นด้วยมาก	2
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้	3.91	0.749	เห็นด้วยมาก	4
5. ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ	3.67	0.814	เห็นด้วยมาก	6
6. ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้ำ	3.90	0.759	เห็นด้วยมาก	5
โดยรวม	3.94	0.601	เห็นด้วยมาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม	ลำดับที่
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ				
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	4.00	0.796	เห็นด้วยมาก	4
2. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ	4.11	0.805	เห็นด้วยมาก	2
3. ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง	4.09	0.745	เห็นด้วยมาก	3
4. ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ	3.93	0.847	เห็นด้วยมาก	5
5. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ	4.26	0.706	เห็นด้วยมาก	1
โดยรวม	4.08	0.627	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.633 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในงาน พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.15 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 2 ท่านไม่เคยแก้งถ่วงเวลาหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 3 ท่านลังงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.99 และผู้ให้บริการแต่ละคนมี

พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.875

ลำดับที่ 4 ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.95 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 5 ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.93 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.767

ลำดับที่ 6 เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.863

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.601 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.11 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 2 ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.04 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 3 ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงานได้ทันเวลา พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.749

ลำดับที่ 5 ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้าง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.90 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.759

ลำดับที่ 6 ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.814

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.627 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.26 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.706

ลำดับที่ 2 ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.11 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805

ลำดับที่ 3 ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.09 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745

ลำดับที่ 4 ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และผู้ให้บริการแต่ละคนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 5 ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ พบว่า ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.93 และผู้ให้บริการแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.847

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

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

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test

แรงจูงใจในการทำงาน	เพศ ( $\bar{X}$ )		p-value
	ชาย (n = 269)	หญิง (n = 131)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.80	3.85	0.994
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.70	3.67	0.471
ด้านการยอมรับนับถือ	3.58	3.75	0.233
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.46	3.59	0.019*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	3.81	0.303
โดยรวม	3.63	3.73	0.103

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.103 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 3.63 และ 3.73 ตามลำดับ

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.994, 0.471, 0.233 และ 0.303 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

แรงงูใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงงูใจในการทำงาน	อายุ ( $\bar{X}$ )				p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (n = 22)	มากกว่า 20-30 ปี (n = 142)	มากกว่า 30-40 ปี (n = 162)	มากกว่า 40 ปี (n = 74)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.89	3.74	3.84	3.89	0.169
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.44	3.60	3.75	3.80	0.007**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.62	3.49	3.72	3.73	0.005**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.65	3.37	3.54	3.62	0.017*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.72	3.55	3.74	3.72	0.021*
โดยรวม	3.66	3.55	3.72	3.75	0.006**

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี มากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีค่าเท่ากับ 3.66, 3.55, 3.72 และ 3.75 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า p-value เท่ากับ 0.169 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.017 และ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.007 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านโอกาสในการ ก้าวหน้า	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.44	-	0.219	0.018*	0.009**
	มากกว่า 20-30 ปี	3.60	-	-	0.025*	0.014*
	มากกว่า 30-40 ปี	3.75	-	-	-	0.493
	มากกว่า 40 ปี	3.80	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.62	-	0.365	0.467	0.432
	มากกว่า 20-30 ปี	3.49	-	-	0.001**	0.006**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.72	-	-	-	0.857
	มากกว่า 40 ปี	3.73	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.65	-	0.057	0.460	0.848
	มากกว่า 20-30 ปี	3.37	-	-	0.020*	0.007**
	มากกว่า 30-40 ปี	3.54	-	-	-	0.388
	มากกว่า 40 ปี	3.62	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.72	-	0.176	0.912	0.985
	มากกว่า 20-30 ปี	3.55	-	-	0.004**	0.028*
	มากกว่า 30-40 ปี	3.74	-	-	-	0.884
	มากกว่า 40 ปี	3.72	-	-	-	-
โดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.66	-	0.176	0.912	0.985
	มากกว่า 20-30 ปี	3.55	-	-	0.004**	0.028*
	มากกว่า 30-40 ปี	3.72	-	-	-	0.884
	มากกว่า 40 ปี	3.75	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

**ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**โดยรวม** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่าง

$H_0$ : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: One - way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One-way ANOVA

แรงงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา ( $\bar{X}$ )					p-value
	ไม่เกิน ประถม ศึกษา (n = 42)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n = 60)	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย /ปวช. (n = 105)	อนุ ปริญญา/ ปวส. (n = 107)	ปริญญา ตรีขึ้นไป (n = 86)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.71	3.68	3.78	3.85	3.98	0.006**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.54	3.56	3.59	3.70	3.97	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.47	3.47	3.61	3.60	3.91	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.25	3.33	3.43	3.54	3.78	0.000**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.46	3.52	3.68	3.72	3.80	0.003**
โดยรวม	3.49	3.51	3.62	3.68	3.89	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.49, 3.51, 3.62, 3.68 และ 3.89 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.006, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.003 ตามลำดับซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานด้านความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของของมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	p-value				
			1	2	3	4	5
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ไม่เกินประถมศึกษา	3.71	-	0.743	0.513	0.156	0.009**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.68	-	-	0.252	0.045*	0.001**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.78	-	-	-	0.311	0.010*
	อนุปริญญา/ปวส.	3.85	-	-	-	-	0.101
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.98	-	-	-	-	-
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ไม่เกินประถมศึกษา	3.54	-	0.894	0.654	0.115	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.56	-	-	0.735	0.107	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.59	-	-	-	0.135	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.70	-	-	-	-	0.001**
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.97	-	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.47	-	0.984	0.219	0.225	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.47	-	-	0.158	0.163	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.61	-	-	-	0.980	0.001**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.60	-	-	-	-	0.000**
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.91	-	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.25	-	0.508	0.112	0.012*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.33	-	-	0.330	0.043*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.43	-	-	-	0.216	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.54	-	-	-	-	0.013*
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.78	-	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	p-value				
			1	2	3	4	5
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ไม่เกินประถมศึกษา	3.46	-	0.555	0.023*	0.008**	0.001**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.52	-	-	0.066	0.024*	0.003**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.68	-	-	-	0.630	0.147
	อนุปริญญา/ปวส.	3.72	-	-	-	-	0.317
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.80	-	-	-	-	-
โดยรวม	ไม่เกินประถมศึกษา	3.49	-	0.838	0.151	0.025*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.51	-	-	0.172	0.023*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.62	-	-	-	0.283	0.000**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.68	-	-	-	-	0.003**
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.89	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

**ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน  
สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส ( $\bar{X}$ )				p-value
	โสด (n = 167)	สมรส (n = 202)	หย่า/หม้าย (n = 11)	แยกกันอยู่ (n = 20)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.77	3.86	4.00	3.67	0.151
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.59	3.78	3.87	3.58	0.006**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.55	3.70	3.88	3.54	0.063
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.39	3.57	3.62	3.65	0.035*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	3.71	3.50	3.75	0.330
โดยรวม	3.59	3.72	3.77	3.64	0.035*

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.035ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรส โสด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรส หย่า/หม้าย และแยกกันอยู่ มีค่าเท่ากับ 3.59, 3.72, 3.77 และ 3.64 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.151, 0.063 และ 0.330 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	โสด	3.59	-	0.001**	0.107	0.945
	สมรส	3.78	-	-	0.606	0.126
	หย่า/หม้าย	3.87	-	-	-	0.167
	แยกกันอยู่	3.58	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	โสด	3.39	-	0.008**	0.269	0.091
	สมรส	3.57	-	-	0.834	0.606
	หย่า/หม้าย	3.62	-	-	-	0.881
	แยกกันอยู่	3.65	-	-	-	-
โดยรวม	โสด	3.59	-	0.006**	0.179	0.770
	สมรส	3.72	-	-	0.681	0.343
	หย่า/หม้าย	3.77	-	-	-	0.352
	แยกกันอยู่	3.64	-	-	-	-

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีแรงงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีแรงงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีแรงงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5** ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงงใจในการทำงาน	รายได้ ( $\bar{X}$ )				p-value
	น้อยกว่า 8,000 บาท (n = 26)	8,000 – 15,000 บาท (n = 223)	15,001 – 25,000 บาท (n = 104)	มากกว่า 25,000 บาท (n = 47)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.44	3.74	3.99	4.01	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.08	3.58	3.96	3.97	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.10	3.49	3.94	3.94	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.89	3.33	3.83	3.91	0.000**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.34	3.60	3.85	3.79	0.000**
โดยรวม	3.17	3.55	3.91	3.92	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสจ. วน. วน. ส. สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท รายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.17, 3.55, 3.91 และ 3.92 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ ของแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงงูใจ ในการทำงาน	รายได้	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.44	-	0.006**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.74	-	-	0.000**	0.002**
	15,001–25,000 บาท	3.99	-	-	-	0.805
	มากกว่า 25,000 บาท	4.01	-	-	-	-
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.08	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.58	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.96	-	-	-	0.902
	มากกว่า 25,000 บาท	3.97	-	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.10	-	0.001**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.49	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.94	-	-	-	0.977
	มากกว่า 25,000 บาท	3.94	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	รายได้	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	น้อยกว่า 8,000 บาท	2.89	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.33	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.83	-	-	-	0.427
	มากกว่า 25,000 บาท	3.91	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.34	-	0.020*	0.000**	0.001**
	8,000–15,000 บาท	3.60	-	-	0.000**	0.025*
	15,001–25,000 บาท	3.85	-	-	-	0.461
	มากกว่า 25,000 บาท	3.79	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.17	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.55	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	3.91	-	-	-	0.892
	มากกว่า 25,000 บาท	3.92	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล** ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

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

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน

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

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 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 มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.6** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน ( $\bar{X}$ )			p-value
	ระดับปฏิบัติงาน (n = 275)	ระดับหัวหน้างาน (n = 59)	ระดับผู้บริหาร/ เจ้าของกิจการ (n = 66)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.77	3.92	3.94	0.016*
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.60	3.84	3.92	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.52	3.85	3.92	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.40	3.71	3.74	0.000**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	3.72	3.90	0.000**
โดยรวม	3.58	3.81	3.88	0.000**

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกรสารเป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นประโยชน์ในการนำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีค่าเท่ากับ 3.58, 3.81 และ 3.88 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	p-value		
			1	2	3
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	ระดับปฏิบัติงาน	3.77	-	0.047*	0.016*
	ระดับหัวหน้างาน	3.92	-	-	0.797
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.94	-	-	-
ด้านโอกาสในการ ก้าวหน้า	ระดับปฏิบัติงาน	3.60	-	0.003**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.84	-	-	0.409
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.92	-	-	-
ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับปฏิบัติงาน	3.52	-	0.000**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.85	-	-	0.529
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.92	-	-	-
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระดับปฏิบัติงาน	3.40	-	0.001**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.71	-	-	0.778
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.74	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	p-value		
			1	2	3
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระดับปฏิบัติงาน	3.60	-	0.107	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.72	-	-	0.060
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.90	-	-	-
โดยรวม	ระดับปฏิบัติงาน	3.58	-	0.001**	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	3.81	-	-	0.376
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	3.88	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

**ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.7** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน  
สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน ( $\bar{X}$ )				p-value
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 132)	5 ปี - 10 ปี (n = 165)	11 ปี - 20 ปี (n = 88)	มากกว่า 20 ปี (n = 15)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.74	3.78	3.93	4.22	0.001**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.56	3.66	3.87	4.10	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.46	3.63	3.81	4.21	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.36	3.46	3.70	3.97	0.000**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.53	3.72	3.73	3.98	0.001**
โดยรวม	3.53	3.65	3.81	4.10	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี มีค่าเท่ากับ 3.53, 3.65, 3.81 และ 4.10 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงงูใจ ในการทำงาน	ระยะเวลา การทำงาน	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	ต่ำกว่า 5 ปี	3.74	-	0.530	0.010*	0.001**
	5 ปี - 10 ปี	3.78	-	-	0.031*	0.003**
	11 ปี - 20 ปี	3.93	-	-	-	0.058
	มากกว่า 20 ปี	4.22	-	-	-	-
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	ต่ำกว่า 5 ปี	3.56	-	0.130	0.000**	0.001**
	5 ปี - 10 ปี	3.66	-	-	0.004**	0.004**
	11 ปี - 20 ปี	3.87	-	-	-	0.152
	มากกว่า 20 ปี	4.10	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	ระยะเวลา การทำงาน	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.46	-	0.019*	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.63	-	-	0.016*	0.000**
	11 ปี - 20 ปี	3.81	-	-	-	0.016*
	มากกว่า 20 ปี	4.21	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.36	-	0.203	0.000**	0.001**
	5 ปี - 10 ปี	3.46	-	-	0.006**	0.004*
	11 ปี - 20 ปี	3.70	-	-	-	0.133
	มากกว่า 20 ปี	3.97	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.53	-	0.022*	0.009**	0.002**
	5 ปี - 10 ปี	3.72	-	-	0.488	0.035*
	11 ปี - 20 ปี	3.73	-	-	-	0.087
	มากกว่า 20 ปี	3.98	-	-	-	-
โดยรวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.53	-	0.036*	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.65	-	-	0.008**	0.000**
	11 ปี - 20 ปี	3.81	-	-	-	0.026*
	มากกว่า 20 ปี	4.10	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 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 มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

**ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**โดยรวม** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.8** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One-way ANOVA

แรงงูใจในการทำงาน	อาชีพ ( $\bar{X}$ )				p-value
	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ (n = 100)	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเด็กปั้ม (n = 100)	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด (n = 100)	ช่างออกแบบประกอบและซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ (n = 100)	
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.99	3.71	3.84	3.73	0.001**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.90	3.51	3.64	3.72	0.000**
ด้านการยอมรับนับถือ	3.80	3.45	3.74	3.56	0.000**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.78	3.28	3.62	3.33	0.000**
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.77	3.44	3.88	3.59	0.000**
โดยรวม	3.85	3.48	3.74	3.59	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเด็กปั้ม ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด และช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ มีค่าเท่ากับ 3.85, 3.48, 3.74 และ 3.59 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของใน เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อาชีพ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.99	-	0.000**	0.049*	0.001**
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.71	-	-	0.073	0.724
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มือเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.84	-	-	-	0.150
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.73	-	-	-	-
ด้านโอกาสใน การก้าวหน้า	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.90	-	0.000**	0.001**	0.027*
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.51	-	-	0.096	0.008**
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มือเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.64	-	-	-	0.310
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.72	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อาชีพ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการยอมรับ นับถือ	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.80	-	0.000**	0.450	0.005**
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.45	-	-	0.001**	0.186
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มือเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.74	-	-	-	0.041*
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.56	-	-	-	-
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.78	-	0.000**	0.089	0.000**
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.28	-	-	0.000**	0.566
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มือเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.62	-	-	-	0.001**
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.33	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.77	-	0.000**	0.160	0.011*
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.44	-	-	0.000**	0.054
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มือเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.88	-	-	-	0.000**
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.59	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แรงจูงใจ ในการทำงาน	อาชีพ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	3.85	-	0.000**	0.450	0.005**
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเติ๊กบีม	3.48	-	-	0.001**	0.186
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	3.74	-	-	-	0.041*
	ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่ เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.59	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม และอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม และอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม และอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่าง ออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงาน เติมน้ำมันหรือเติกบีม มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด มี แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออก แบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**โดยรวม** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการทำ งานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้าน ประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม และอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่น ที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงาน เติมน้ำมันหรือเติกบีม มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัด เสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อม ของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันผู้อื่นๆ มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาน ภาพการสมรส 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

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศโดยใช้วิธี t-test

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ ( $\bar{X}$ )		p-value
	ชาย (n = 269)	หญิง (n = 131)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.98	4.02	0.499
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.92	3.97	0.193
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	4.08	0.193
โดยรวม	3.99	4.02	0.986

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.986 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 3.99 และ 4.02 ตามลำดับ

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.499, 0.193 และ 0.193 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.22** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	อายุ ( $\bar{X}$ )				p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (n = 22)	มากกว่า 20-30 ปี (n = 142)	มากกว่า 30-40 ปี (n = 162)	มากกว่า 40 ปี (n = 74)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.94	3.91	4.07	4.00	0.169
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.78	3.79	4.04	4.04	0.001**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	3.98	4.13	4.19	0.036*
โดยรวม	3.87	3.89	4.08	4.08	0.012*

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี มากกว่า 30-40 ปี

และมากกว่า 40 ปี มีค่าเท่ากับ 3.87, 3.89, 4.08 และ 4.08 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.169 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรม การทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.78	-	0.902	0.052	0.068
	มากกว่า 20-30 ปี	3.79	-	-	0.000**	0.004**
	มากกว่า 30-40 ปี	4.04	-	-	-	0.994
	มากกว่า 40 ปี	4.04	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่าง มีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.90	-	0.591	0.108	0.062
	มากกว่า 20-30 ปี	3.98	-	-	0.036*	0.022*
	มากกว่า 30-40 ปี	4.13	-	-	-	0.531
ด้านการทำงานอย่าง มีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.87	-	0.868	0.101	0.132
	มากกว่า 20-30 ปี	3.89	-	-	0.004**	0.023*
	มากกว่า 30-40 ปี	4.08	-	-	-	0.957
	มากกว่า 40 ปี	4.08	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

**โดยรวม** ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.24** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา ( $\bar{X}$ )					p-value
	ไม่เกิน ประถม ศึกษา (n = 42)	มัธยม ศึกษา ตอนต้น (n = 60)	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย /ปวช. (n = 105)	อนุ ปริญญา /ปวส. (n = 107)	ปริญญา ตรีขึ้นไป (n = 86)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.75	3.76	3.98	4.08	4.20	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.74	3.70	3.92	3.98	4.16	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	3.79	4.07	4.18	4.27	0.000**
โดยรวม	3.78	3.75	3.99	4.08	4.21	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.78, 3.75, 3.99, 4.08 และ 4.21 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ  
ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขต  
กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรม การทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	p-value				
			1	2	3	4	5
ด้านบรร ทัดฐานการ ปฏิบัติงาน ของวิชาชีพ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.75	-	0.944	0.048*	0.004**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.76	-	-	0.032	0.002**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.98	-	-	-	0.238	0.013*
	อนุปริญญา/ปวส.	4.08	-	-	-	-	0.164
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.20	-	-	-	-	-
ด้านการ แก้ปัญหา และการ ตัดสินใจ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.74	-	0.731	0.103	0.025*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.70	-	-	0.023*	0.003*	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.92	-	-	-	0.416	0.004**
	อนุปริญญา/ปวส.	3.98	-	-	-	-	0.032*
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.16	-	-	-	-	-
ด้านการ ทำงาน อย่างมีประ สิทธิภาพ	ไม่เกินประถมศึกษา	3.84	-	0.665	0.037*	0.002**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.79	-	-	0.004**	0.000**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	4.07	-	-	-	0.170	0.024*
	อนุปริญญา/ปวส.	4.18	-	-	-	-	0.330
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.27	-	-	-	-	-
โดยรวม	ไม่เกินประถมศึกษา	3.78	-	0.794	0.033*	0.002**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.75	-	-	0.007**	0.000**	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.99	-	-	-	0.207	0.004**
	อนุปริญญา/ปวส.	4.08	-	-	-	-	0.093
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน  
สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.26** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม  
ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร  
มหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิธี One-way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพการสมรส ( $\bar{X}$ )				p-value
	โสด (n = 167)	สมรส (n = 202)	หย่า/หม้าย (n = 11)	แยกกันอยู่ (n = 20)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.95	4.04	4.09	3.90	0.513
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.83	4.02	4.10	3.89	0.012*
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	4.11	4.23	3.99	0.429
โดยรวม	3.94	4.06	4.14	3.93	0.141

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.141 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรส โสด สมรส หย่า/หม้าย และแยกกันอยู่ มีค่าเท่ากับ 3.94, 4.06, 4.14 และ 3.93 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.513 และ 0.429 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ  
ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขต  
กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรส แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรม การทำงาน	สถานภาพการสมรส	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ	โสด	3.83	-	0.002**	0.138	0.664
	สมรส	4.02	-	-	0.673	0.329
	หย่า/หม้าย	4.10	-	-	-	0.338
	แยกกันอยู่	3.89	-	-	-	-

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรม  
ในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพ  
มหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	รายได้ ( $\bar{X}$ )				p-value
	น้อยกว่า 8,000 บาท (n = 26)	8,000 – 15,000 บาท (n = 223)	15,001 – 25,000 บาท (n = 104)	มากกว่า 25,000 บาท (n = 47)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.45	3.89	4.27	4.16	0.000**
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.33	3.79	4.24	4.28	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	3.96	4.35	4.39	0.000**
โดยรวม	3.40	3.88	4.29	4.27	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท รายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.40, 3.88, 4.29 และ 4.27 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 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ  
ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของใน  
เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	รายได้	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.45	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.89	-	-	0.000**	0.006**
	15,001–25,000 บาท	4.27	-	-	-	0.292
	มากกว่า 25,000 บาท	4.16	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.33	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.79	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	4.24	-	-	-	0.713
	มากกว่า 25,000 บาท	4.28	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.42	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.96	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	4.35	-	-	-	0.682
	มากกว่า 25,000 บาท	4.39	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่า 8,000 บาท	3.40	-	0.000**	0.000**	0.000**
	8,000–15,000 บาท	3.88	-	-	0.000**	0.000**
	15,001–25,000 บาท	4.29	-	-	-	0.898
	มากกว่า 25,000 บาท	4.27	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

**ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ 8,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

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

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.6** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.30** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

แรงจูงใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน ( $\bar{X}$ )			p-value
	ระดับปฏิบัติงาน (n = 275)	ระดับหัวหน้างาน (n = 59)	ระดับผู้บริหาร/ เจ้าของกิจการ (n = 66)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.95	4.08	4.10	0.147
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.84	4.05	4.25	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	4.16	4.41	0.000**
โดยรวม	3.92	4.09	4.25	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีค่าเท่ากับ 3.92, 4.09 และ 4.25 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.147 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.31

**ตารางที่ 4.31** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	p-value		
			1	2	3
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ระดับปฏิบัติงาน	3.84	-	0.013*	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.05	-	-	0.054
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.25	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับปฏิบัติงาน	3.98	-	0.041*	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.16	-	-	0.023*
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.41	-	-	-
โดยรวม	ระดับปฏิบัติงาน	3.92	-	0.030*	0.000**
	ระดับหัวหน้างาน	4.09	-	-	0.110
	ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ	4.25	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.7** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน  
สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.32** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน ( $\bar{X}$ )				p-value
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 132)	5 ปี - 10 ปี (n = 165)	11 ปี - 20 ปี (n = 88)	มากกว่า 20 ปี (n = 15)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	3.90	4.04	4.03	4.18	0.146
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.72	3.98	4.10	4.30	0.000**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	4.11	4.20	4.50	0.000**
โดยรวม	3.84	4.05	4.11	4.33	0.000**

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี – 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี มีค่าเท่ากับ 3.84, 4.05, 4.11 และ 4.33 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.146 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.33

**ตารางที่ 4.33** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรมการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.72	-	0.000**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	3.98	-	-	0.128	0.048*
	11 ปี - 20 ปี	4.10	-	-	-	0.233
	มากกว่า 20 ปี	4.30	-	-	-	-
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.90	-	0.003**	0.000**	0.000**
	5 ปี - 10 ปี	4.11	-	-	0.270	0.019*
	11 ปี - 20 ปี	4.20	-	-	-	0.081
	มากกว่า 20 ปี	4.50	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
โดยรวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.84	-	0.001**	0.000**	0.001**
	5 ปี - 10 ปี	4.05	-	-	0.367	0.056
	11 ปี - 20 ปี	4.11	-	-	-	0.156
	มากกว่า 20 ปี	4.33	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

**ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ระยะเวลาการทำงาน 11 ปี - 20 ปี และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

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

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.8** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One - way ANOVA

**ตารางที่ 4.34** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธี One - way ANOVA

พฤติกรรมการทำงาน	อาชีพ ( $\bar{X}$ )				p-value
	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ (n = 100)	ช่างซ่อมรถพนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม (n = 100)	ช่างตัดเสื้อตามสั่งช่างเปลี่ยนทรง - แก้ไขเสื้อพนักงานร้านซักรีด (n = 100)	ช่างออกแบบประกอบและซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ (n = 100)	
ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ	4.10	3.83	4.06	3.99	0.015*
ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	4.01	3.75	4.05	3.94	0.002**
ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	3.83	4.22	4.13	0.000**
โดยรวม	4.08	3.80	4.11	4.02	0.000**

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติมน้ำอัดลม ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด และช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ มีค่าเท่ากับ 4.08, 3.80, 4.11 และ 4.02 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.35

**ตารางที่ 4.35** ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับความสำคัญ  
ของพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขต  
กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

พฤติกรรม การทำงาน	อาชีพ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านบรรทัดฐานการ ปฏิบัติงานของวิชาชีพ	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	4.10	-	0.003**	0.625	0.230
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.83	-	-	0.012*	0.069
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะใจเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	4.06	-	-	-	0.476
	ช่างออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่อง ใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.99	-	-	-	-
ด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจ	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	4.01	-	0.002**	0.565	0.427
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.75	-	-	0.000**	0.023*
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะใจเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	4.05	-	-	-	0.171
	ช่างออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่อง ใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	3.94	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

พฤติกรรม การทำงาน	อาชีพ	$\bar{X}$	p-value			
			1	2	3	4
ด้านการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	4.13	-	0.001**	0.345	0.926
	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.83	-	-	0.000**	0.001**
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	4.22	-	-	-	0.300
	ช่างออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่อง ใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	4.13	-	-	-	-
	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	4.08	-	0.000**	0.708	0.436
โดยรวม	ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการ ในคาร์แคร์และร้านประดับ ยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเด็กปั๊ม	3.80	-	-	0.000**	0.006**
	ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด	4.11	-	-	-	0.249
	ช่างออกแบบ ประกอบ และ ซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่อง ใช้ไฟฟ้าและรถยนต์	4.02	-	-	-	-
	ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	4.08	-	0.000**	0.708	0.436

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพแตกต่างจากผู้ให้เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมัน หรือเติกปั้ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

**ด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกปั้ม มีพฤติกรรมการทำงานด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้มเสื้อ พนักงานร้านซักรีด และอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

โดยรวม ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม มีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด และอาชีพช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอื่นๆ มีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

$H_0$  : แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

$H_1$  : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ของผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจในการทำงาน	0.697	0.000**	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงาน			

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.697

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เสนอข้อคิดเห็น	60	15.0
2. ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็น	340	85.0
โดยรวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็นจำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเสนอข้อคิดเห็นจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 สามารถสรุปเป็นรายชื่อ โดยมีข้อคิดเห็นดังนี้

##### แรงจูงใจในการทำงาน

1. ทำงานเพื่อครอบครัวและอนาคต
2. รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ
3. ทำงานเพื่อความมั่นคงทางการเงินและสร้างฐานะที่ดีให้กับครอบครัว
4. งานที่ทำเป็นงานอิสระ ทำตามความสามารถ และทำงานตามสาขาที่เรียนจบมา
5. เงินปันผล โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการที่ดี
6. เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือและปรึกษากันได้ เจ้าของกิจการที่ดี
7. สถานที่ทำงานสะดวกสบายและสภาพแวดล้อมที่ดี
8. เป็นงานที่ผู้ที่จบการศึกษาไม่สูงสามารถทำเป็นอาชีพได้

##### พฤติกรรมการทำงาน

1. ทำงานตามหน้าที่ของตนเอง และทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
2. ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และมีวินัยในการทำงาน
3. ตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
4. ทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และตรงเวลาเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา พิจารณาปัญหาด้วยความรอบคอบ และแก้ไขปัญหด้วยตนเอง
6. ใฝ่เรียนรู้ กระตือรือร้นกับงานที่ทำ และทำงานตามความรู้และความสามารถที่มี
7. ทำงานให้ดีที่สุดเท่าที่ทำได้ และไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
8. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานอยู่เสมอเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะของงานวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ข้อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร จากผู้ให้บริการ 4 กลุ่มอาชีพเป้าหมาย คือ 1) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ 2) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติ๊กบีม 3) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แกะไขเสื้อ พนักงานร้านซักรีด 4) ช่างออกแบบประกอบและซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ กลุ่มละ 100 คน ซึ่งรวมทั้งสิ้น 400 คน

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการศึกษาได้ตามลำดับดังนี้

### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีรายได้ 8,000-15,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี – 10 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และอาชีพแบ่งเป็น 4 กลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

### 5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่างๆไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.476 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ถัดมาคือ ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.558 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

### 5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานใน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้าน โอกาสในการก้าวหน้า พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.5** ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.6** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.7** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.8** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ**

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

**สมมติฐานที่ 2.1** ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการทำงานด้าน

บรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.2** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**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

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ 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

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.7** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2.8** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร**

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการทางบวกในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากมีค่า p-value น้อยกว่า 0.01 (p-value = 0.000) และมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.697 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 5.1.7 สรุปข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1.7.1 แรงจูงใจในการทำงาน

1. รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับที่เพียงพอกับค่าครองชีพ เหมาะสมกับตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ให้บริการเล็งเห็นว่างานที่ทำจะสร้างความมั่นคงทางการเงินและฐานะความเป็นอยู่ที่ดีให้กับครอบครัว
2. เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เช่น การพบปะสังสรรค์ มีส่วนทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีระหว่างกัน ทำให้รู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำจึงอยากที่จะทำงานในองค์กรนั้นๆ ยาวนานขึ้น
3. งานบริการเป็นงานอิสระ ทำหายความสามารถ และผู้ให้บริการทำงานตามสาขาที่จบการศึกษา

#### 5.1.7.2 พฤติกรรมการทำงาน

1. ผู้ให้บริการจะทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ อดทน ทำงานตามหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หรือข้อควรปฏิบัติของวิชาชีพ
2. ผู้ให้บริการมีการพิจารณาปัญหาด้วยความรอบคอบ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ทำงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด
3. ผู้ให้บริการมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาทักษะและฝีมือของตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

**เพศ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งเป็นเพศที่มีความแข็งแรง อดทนในการให้บริการ และสามารถทำงานด้านบริการที่เกี่ยวกับวัตถุสิ่งของของลูกค้าได้ดี และดูเหมือนว่าจะได้รับความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือในการใช้บริการจากลูกค้ามากกว่าผู้ให้บริการเพศหญิง เว้นแต่บางอาชีพที่ต้องใช้ความประณีตละเอียดรอบคอบมาก เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้า มักเป็นช่างสตรี

**อายุ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 30-40 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่ค่อนข้างมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ส่วนหนึ่งเป็นหัวหน้างาน เป็นวัยที่รู้จักวางแผนชีวิต และมีการใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพอย่างเหมาะสมเพื่ออนาคตของตนเองและครอบครัว

**ระดับการศึกษา** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ซึ่งผู้ให้บริการที่จบการศึกษาในระดับนี้จะประกอบอาชีพช่างตามสายวิชาชีพที่เรียนมา ซึ่งผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยทักษะฝีมือ และประสบการณ์ในการทำงาน

**สถานภาพการสมรส** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การสมรสจะทำให้คนมีวุฒิภาวะมากขึ้น ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถานภาพสมรสจะมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล จึงมีความรับผิดชอบ ความสนใจ ความกระตือรือร้นหรือแรงกระตุ้นอื่นๆ และแรงสนับสนุนจูงใจให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสดซึ่งไม่มีภาระทางครอบครัว

**รายได้** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 8,000-15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ผู้ให้บริการมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน มีประสบการณ์น้อยหรือเพิ่งเริ่มปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบในงานยังมีไม่มาก รายได้หรือผลตอบแทนจึงไม่สูงมากนัก

**ตำแหน่งงาน** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากผู้ให้บริการมีอายุไม่มาก มีวุฒิภาวะน้อย และประสบการณ์ยังไม่สูง จึงมีหน้าที่รับคำสั่งและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เมื่อประสบการณ์มีมากพอประกอบกับมีฝีมือก็อาจจะไปทำงานในระดับหัวหน้างานหรือเจ้าของกิจการเอง

**ระยะเวลาการทำงาน** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับรายได้และตำแหน่งงาน เป็นช่วงที่ผู้ให้บริการเริ่มสั่งสมประสบการณ์ และเพิ่มพูนทักษะในงานเพื่อให้เกิดความชำนาญในวิชาชีพ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในระดับปฏิบัติการรายได้ที่ได้รับจึงยังไม่มากนัก

**อาชีพ** ผู้ให้บริการมีอาชีพเป็นผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของแบ่งเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มอาชีพมีการให้บริการกับสินค้าของลูกค้าที่มีลักษณะแตกต่างกัน บางอาชีพเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียด เช่น ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และบางอาชีพเป็นงานที่ใช้ความละเอียดน้อยกว่า เช่น ช่างซ่อมรถ และบางอาชีพเหมาะสมกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย เช่น ช่างตัดเสื้อผ้าตามสั่ง และบางอาชีพเหมาะสมกับผู้ชายมากกว่าผู้หญิง เช่น ช่างซ่อมรถ

### 5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

**ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 8 คือ ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายจึงชอบในเรื่องของการสังสรรค์กับเพื่อน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นพวกพ้อง การได้พบปะพูดคุยกันเป็นการสร้างความสนิทสนมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งน่าจะเกิดจากปัญหาความไม่ไว้วางใจกันภายในหน่วยงาน หรือระหว่างแผนกที่ทำงาน และมีการแข่งขันแก่งแย่งชิงดีกันเพื่อสร้างรายได้เพิ่มหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

**ด้านโอกาสในการก้าวหน้า** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่างานที่ทำอยู่สามารถที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมได้ ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการอบรม หรือการได้รับการสอนงานจากผู้ที่ชำนาญในงานนั้นๆ แล้วนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงในงานของตนเอง ทำให้ตัวเองมีความชำนาญเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในชีวิต ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 8 คือ ท่านไม่อยากจะเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ซึ่งน่าจะเกิดจากปัญหาการไม่เห็น โอกาสในการก้าวหน้าหากยังคงทำงานในสถานที่ทำงานปัจจุบัน หรือผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ จึงต้องการเปลี่ยนไปทำงานยังสถานที่ใหม่ และคิดว่าอาชีพที่ทำอยู่หางานทำไม่ยาก

**ด้านการยอมรับนับถือ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ ท่านเป็นที่ชื่นชมของลูกค้ายูรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีฝีมือและความชำนาญในงาน จึงเป็นที่ยอมรับลูกค้าในความสามารถในการให้บริการของตน ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 7 คือ ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัวมีอาชีพเดียวกันกับท่าน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้ให้บริการมีความคิดว่างานที่ทำเป็นงานที่ไม่ค่อยมีเกียรติ ต่ำต้อย จึงไม่คิดที่จะให้ญาติมิตรหรือครอบครัวทำอาชีพเดียวกับตน

**ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งเป็นผลมาจากเป็นงานที่มีการทำงานล่วงเวลามาก รายได้หรือคำตอบแทนที่ได้รับจึงมากตามไปด้วย ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ ท่านได้รับการคุ้มครองสวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้ให้บริการมองเห็นไม่ชัดเจน ซึ่งคนไทยยังพึ่งรัฐได้ไม่เต็มที่และไม่ค่อยได้รับบริการจากรัฐ

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบาย ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการเกิดความเคยชินกับงานที่ท่านทำ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 คือ งานที่ท่านทำไม่เสี่ยงต่อสุขภาพของท่าน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยยังมองไม่เห็นว่าจะงานที่ท่านมีความเสี่ยง

### 5.2.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

**ด้านบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 6 คือ ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าจะทำงานอยู่ในระดับพื้นฐานตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 3 คือ เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ ซึ่งน่าจะเกิดจากงานที่ท่านทำค่อนข้างเหนื่อย ถึงแม้จะมีคำตอบแทนมากแต่ก็ยังไม่อยากจะทำ หรือถูกกดดันให้ทำงานมากๆ จนเบื่อ

**ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 1 คือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความรู้สึคว่าตนเองมีความชำนาญพอในงานที่ท่านทำ จึงสามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการจัดการงานที่มีปัญหาได้อย่างเต็มที่ ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 5 คือ ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่ชอบใช้ชีวิตเดิมๆ ที่ตนเองมั่นใจ ไม่ค่อยกล้าใช้ชีวิตใหม่ๆ ที่ตนไม่เคยทำ

**ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดในข้อที่ 5 คือ ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าจะสามารถแสดงความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในงานบริการได้อย่างเต็มที่ และผลงานที่ออกมาเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า ส่วนข้อที่มีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุดคือข้อที่ 4 คือ ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งน่าจะเกิดจากปริมาณที่ท่านทำมาก ไม่สามารถติดตามผลการทำงานได้ หรือเป็นธุรกิจบริการเล็กๆ จึงไม่มีระบบการติดตามผลงาน

**5.2.4** อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ

**5.2.4.1** อภิปรายสมมติฐานที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

**เพศ** ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของบางอาชีพเหมาะสมกับบางเพศ บางอาชีพผู้หญิงไม่เป็นที่ยอมรับ เช่น อาชีพช่างซ่อมรถ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และอาชีพช่างตัดเสื้อ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

**อายุ** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้ให้บริการที่มีอายุน้อย ประสบการณ์การทำงานน้อยจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชา ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมาก ประสบการณ์การทำงานมากจะมีการเลื่อนตำแหน่งไปเป็นหัวหน้างาน หรือไปเปิดร้านเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งทำหน้าที่คอยควบคุมงานและสั่งงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า เนื่องจากอายุมากประสบการณ์ในการทำงานก็มาก จึงมีโอกาสนในการถูกผลักดันไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นและรับ ผิดชอบงานมากขึ้น ด้านการยอมรับนับถือ เนื่องจากอายุมาก ประสบการณ์ในการทำงานจึงมีมาก จึงได้รับการยอมรับนับถือในความอาวุโสจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเนื่องจากอายุมากจะมีความชำนาญและมีฝีมือในงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากอายุมากจะเคยชินกับสภาพแวดล้อมเดิมๆ ในที่ทำงาน ส่วนอายุน้อยจะชอบที่ทำงานที่สะดวกสบาย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะมีแรงจูงใจทุกด้านที่สูงกว่าระดับการศึกษาต่ำ ซึ่งระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะไม่ค่อยได้ทำงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่จะทำหน้าที่คุมงานมากกว่า จึงมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาน้อย และมีสัมพันธภาพกับผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ จึงมีโอกาสดูแลเห็นถึงความสามารถในการทำงานได้มาก ทำให้เป็นที่ยอมรับในฝีมือของหัวหน้างานหรือเจ้าของกิจการ และทำให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิ

เนียร์ริง (1964) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สถานภาพการสมรส** ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสดไม่ค่อยคิดถึงอนาคตมากนัก ประกอบกับช่วงหนุ่มสาวยังมีรายได้เลี้ยงตนเองอย่างไม่ต้องเดือดร้อน คนโสดจะมีการใช้จ่ายในการดำรงชีพเพียงคนเดียว สามารถใช้เงินได้อย่างอิสระ ชอบการสร้างสรรค์ และมักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการเก็บออม ซึ่งต่างจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่จะต้องมีการวางแผนชีวิตในการใช้จ่ายเพิ่ม เนื่องจากมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด และต้องการความก้าวหน้าเพื่อผลักดันตนเองไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียร์ริง (1964) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

**รายได้** ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันทุกด้าน ซึ่งรายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับความชำนาญ ประสบการณ์ ฝีมือ ความเก่ง ความขยันของผู้ให้บริการรายบุคคลที่ทำให้รายได้ไม่เท่ากัน โดยรายได้เป็นตัวบ่งบอกถึงระดับฝีมือการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียร์ริง (1964) จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

**ตำแหน่งงาน** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมานานกว่าส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ให้บริการระดับปฏิบัติงาน นั่นคือมีความมั่นคงในงาน นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในด้านความเป็นผู้นำ การบังคับบัญชา รวมทั้งสถานภาพการทำงาน ทำให้เป็นที่ยอมรับและมีเกียรติในสังคม ตำแหน่งงานจะเป็นตัวบ่งบอกถึงรายได้ และโอกาสทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของกวี เข้มกลีบ (2550) ที่กล่าวว่า เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงานพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจูงด้านการนิเทศ แตกต่างกัน

**ระยะเวลาการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ระยะเวลาการทำงานที่สั้นยังกังวลกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ที่ทำงานมานานจะกังวลกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ โอกาสในการก้าวหน้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของคิวิไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

อนึ่ง งานในอาชีพการบริการเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากสภาพร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปจากการทำงาน เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้าจะมีปัญหาสายตาเมื่อทำงานไปหลายๆปี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานมานานจะเริ่มมองหาความมั่นคงให้ตนเองทำงานอยู่ได้ รายได้คงเดิมหรือดีขึ้น จึงให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้ามากกว่าคนที่เพิ่งเริ่มทำงานไม่นานซึ่งจะสนใจรายได้หรือสิ่งเฉพาะหน้า เช่น สภาพแวดล้อมมากกว่า

อาชีพ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ลักษณะของงานที่ทำก็ต่างกัน เช่น อาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ เป็นงานละเอียดไม่ต้องใช้แรงงานหนัก สภาพแวดล้อมการทำงานสะอาดกว่า ซึ่งเป็นงานสบายอยู่ห้องแอร์ ส่วนอาชีพช่างซ่อมรถจะเป็นงานที่อาศัยฝีมือ และเป็นงานที่ค่อนข้างหนักและต้องอดทนกับความสกปรก การต้องปฏิบัติงานในสถานที่ร้อนอบอ้าว เต็มไปด้วยคราบน้ำมันเครื่อง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกัน โอกาสในชีวิตจะมีมากน้อยไม่เท่ากัน สังคมและสิ่งแวดล้อมก็แตกต่างกัน

**5.2.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และอาชีพ**

**5.2.5.1 อภิปรายสมมติฐานที่ 2** พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ของในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ทำจะใช้หลักการเดียวกันในการปฏิบัติ ซึ่งเป็นมาตรฐานของแต่ละอาชีพที่พนักงานต้องปฏิบัติตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ในเรื่องของเพศกับการทำงาน (Gender and job performance) ซึ่งพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน มีความต้องการปัจจัยต่างๆ เท่าเทียมกัน ทั้งพนักงานเพศหญิงหรือเพศชายมีโอกาสได้แสดงบทบาทและความสามารถของตนเองต่องานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ มีความเสมอภาคเหมือนกัน มีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ประกอบกับในสังคมปัจจุบันยอมรับในความสามารถของเพศหญิงและเพศชายว่าการจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้หรือไม่นั้น ไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขึ้นอยู่กับเพศที่แตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความสามารถของแต่ละคนที่จะทำงานให้สำเร็จ จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

**อายุ** ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่สูงอายุกว่าจะมีประสบการณ์ ความชำนาญงาน และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ดีมากกว่าผู้ให้บริการวัยหนุ่มสาว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟทท์ ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ที่พบว่า เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลที่มีอายุเพิ่มขึ้นถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูง และพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

**ระดับการศึกษา** ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดีกว่า มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพมากกว่า และมีมุมมองในการทำงานที่กว้างกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธาดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

**สถานภาพการสมรส** ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสจะมีวุฒิภาวะ และภาวะความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น ซึ่งต้องแก้ไขปัญหาคด้วยความรอบคอบ ส่งผลให้มีการแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด

**รายได้** ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากว่ารายได้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้ผู้ให้บริการพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ สมิทท์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552: 169-172; อ้างอิงจาก Smith.

1937) กล่าวว่า คนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์การ (Inputs) กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์การ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Outputs) ของตัวเราเองและกับของคนอื่น ในกรณีที่เรารับมากกว่าคนอื่น(Overpayment) เราจะยอมรับได้และจะนำไปสู่พฤติกรรม ซึ่งแสดงออกได้หลายลักษณะ เช่น อาจเพิ่มความพยายามในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มปัจจัยที่จะทำให้ต้ององค์กร อาจเรียกร้องค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่จะได้รับจากองค์กร ผู้ที่มีระดับรายได้สูงจะมีความสุขใจจึงมีความตั้งใจในการทำงาน ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำอาจต้องหารายได้พิเศษจากการทำงานนอกเวลา นั่นคือส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าเมื่อมาทำงาน จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

**ตำแหน่งงาน** ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างาน ระดับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีพฤติกรรมการทำงานในระดับที่สูงกว่าผู้ให้บริการระดับปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis, 1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคือ ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา จิตสุรผล (2553) ที่กล่าวว่า ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

**ระยะเวลาการทำงาน** ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น กลุ่มผู้ให้บริการที่ทำงานมานานจะมีความชำนาญในงานกว่า มีฝีมือและชั้นเชิงมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งทำให้การสรรหาคัดเลือก บรรจงบุคคลเข้าทำงานเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น

**อาชีพ** ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีลักษณะงานหรือสภาวะการทำงานต่างกัน เช่น อาชีพช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ จะมีสภาวะการทำงานที่สะดวกสบายกว่าอาชีพช่างซ่อมรถ พนักงานเด็มน้ำมัน ที่มีสภาวะการทำงานที่ต้องทนกับความร้อนและความสกปรก ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง-แก้ไขเสื้อ พนักงานซักรีด ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ดังนั้นในแต่ละกลุ่มอาชีพจึงมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

## 5.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.2.6.1 อภิปรายสมมติฐานที่ 3 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างสูง อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง ได้รับปริมาณงานไม่มากเกินไป ได้รับความยกย่อง ใ่วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับผิดชอบงานที่ทำทย ไม่น่าเบื่อ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำรงชีพแล้วจะทำให้พนักงานคนนั้น สามารถปฏิบัติงานตนเองอย่างเต็มความสามารถ ทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกิมเบอร์ (Gilmer, 1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ในด้านงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานตรงความต้องการและความถนัดก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรดา จิตสุรพล (2553) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรจะมีการสร้างกลยุทธ์ในการบริหารแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน การที่บุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานมาก จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีประสิทธิภาพในองค์กรด้วย ซึ่งผู้บริหารสามารถนำแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น การให้รางวัล เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนบุคคลที่

สมควรได้รับ จะเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคคลนั้น และเป็นแบบอย่างให้ผู้ให้บริการคนอื่นอีกด้วย

2. องค์กรควรจะสนับสนุนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น โดยอาจจะจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพราะในการทำงานพนักงานจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน และยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงจะทำให้การทำงานสามารถประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี และต้องระวังไม่ให้เกิดสภาวะการแบ่งแยก แบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างรุนแรงที่ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกไม่ยุติธรรม ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาการลาออกด้วยความไม่พอใจ และทำให้การอบรมและการถ่ายทอดเทคนิคการทำงานที่องค์กรทุ่มเทสอนให้บุคคลต้องสูญเปล่าไปอย่างน่าเสียดาย

3. องค์กรควรมีกลยุทธ์ในการบริหารการทำงาน ทั้งในเรื่องของความสามารถในการทำงาน การได้ทำงานที่ท้าทาย การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดการสร้างทีมงาน มีความสามัคคีกัน และให้รางวัลในผลงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงศักยภาพในตนเอง และเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ อันจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

4. เนื่องจากงานบริการที่กระทำต่อวัตถุดิบงานส่งผลต่อร่างกายผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการที่มีอายุมากขึ้น มีอายุงานนานอาจเปลี่ยนไปทำงานในด้านการปฏิบัติงานน้อยลงแต่ใช้ประสบการณ์และความชำนาญที่สั่งสมมาในฐานะของหัวหน้าหรือผู้ประกอบการควบคุม สั่งการ และแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการรุ่นหลัง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อข่าวสารด้วย เพื่อให้ทราบว่าการที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบแก้ไขให้เกิดผลดีกับองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ควรศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์กรต่อไป

3. ควรศึกษาหัวข้อวิจัยนี้ในเมืองใหญ่ที่มีกลุ่มผู้ให้บริการอยู่จำนวนมาก เช่น หาดใหญ่ อุดรธานี เชียงใหม่ ชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา เพื่อให้ทราบและนำมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

## บรรณานุกรม

กัตัญญู หิรัญญสมบุญ. 2555. การจัดการธุรกิจบริการระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการ  
บริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2555. ฐานข้อมูลคู่ธุรกิจ [Online]. Available :

<http://www.dbd.go.th>

กรมพัฒนาธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน. 2555. รายชื่อสถานีบริการน้ำมัน [Online]. Available :

<http://www.doeb.go.th>

กวี แย้มกลีบ. 2550. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด.”

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

จุฬาลักษณ์ สถาพรณวิสุทธิ. 2550. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัตยาพร เสมอใจ. 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท

ชูศรี วงศ์รัตน. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ชนชัยการพิมพ์.

ชัยธาดา จิตสุรพล. 2553. “แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท

ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมวิชาการ

พวงเพชร วัชรอยู่. 2526. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบ  
ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์รัฐวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยา-อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. 2546. *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2542. *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิชัย จำนง. 2525. *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2551. *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 20, ฉบับที่ 1 (ก.ค.-ธ.ค. 2551).
- ศิริวิไล กุลทรัพย์สุทธา. 2552. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอส โซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด.” การค้นคว้าอิสระการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุพานี สฤณภู่วานิช. 2552. *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Abraham H. Maslow. 1943. “A Theory of Human Motivation.” *Psychological Review*, vol.50.
- Bandura, Albert. 1977. *Self-Efficacy : Toward and Unifying Theory of Behavioral Change*. Psychological Review.
- Baruch, B.D. 1968. *New ways in discipline*. New York : McGraw-Hill.
- Bovee, C. L.; et al. 1993. *Management: Practice and skills*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, Keith. 1977. *Human Relations at Work*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Gilmer, B.V. 1967. *Industrial psychology*. New York : Mc Graw- Hill.
- Griffeth, R. W. ; Hom, P.W.; & Gaertner. 2000. “A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update moderator test, and research implications for the next millennium.” *Journal of management*. no.3.
- Herzberf, Freerick and Other. 1959. *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Katz, D.; & Kahn R. L. 1978. *The social psychology of organization*. New York: John Willy & Sons.
- Locke, Edwin A.; & Latham, Gary P. 1990. *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs. New Jercy: Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

McClelland, David C. 1987. **Human Motivation**. Cambridge University Press, Cambridge

Robbins, S. P. 1996. **Organizational behavior: Concepts controversies application**.

New Jersey: Prentice-Hall.

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

Schermerhorn, John R.; James G. Hunt; & Richard N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**.

USA : John Wiley & Sons.

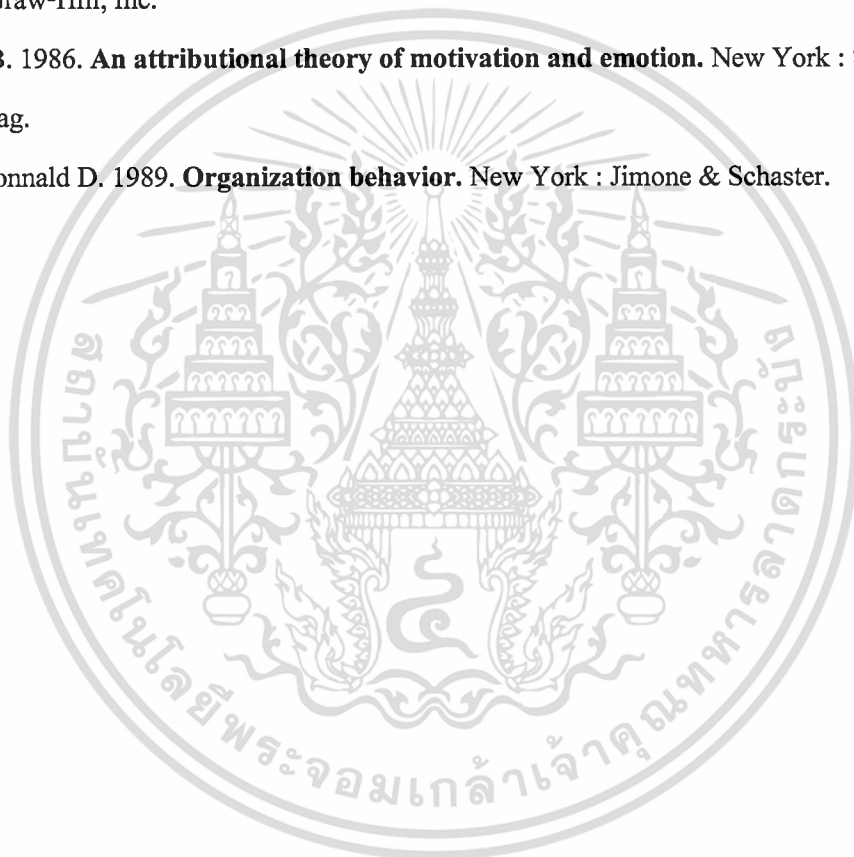
Wehrich Heinz.; & Harold Koontz. 1993. **Management : A Global Perspective**. New York :

McGraw-Hill, Inc.

Weiner, B. 1986. **An attributional theory of motivation and emotion**. New York : Springer -

Verlag.

White, Donald D. 1989. **Organization behavior**. New York : Jimone & Schaster.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการ  
ที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการในงานบริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่กระทำต่อวัตถุสิ่งของในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เชิงวิชาการประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้วิจัยจะวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

เสกสรร มอโท

ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 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

- ( ) ช่างซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์  
( ) ช่างซ่อมรถ พนักงานบริการในคาร์แคร์และร้านประดับยนต์ พนักงานเติมน้ำมันหรือเติกบีม  
( ) ช่างตัดเสื้อตามสั่ง ช่างเปลี่ยนทรง - แก้ไขเสื้อ พนักงานร้านซักกรีด  
( ) ช่างออกแบบ ประกอบ และซ่อมของใช้อื่นที่ไม่ใช่เครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>สัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>					
1. เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน					
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจท่านในการทำงาน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ก้าวท้าวกัน					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ปัญหาในงาน					
5. ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนพึ่งพาและคอยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง					
6. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
7. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานเสมอ					
8. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมในหน่วยงานของท่าน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานมงคล เป็นต้น					
9. ท่านพบว่าลูกค้ำ(บางคน) เป็นเสมือนเพื่อนของท่าน					
<b>โอกาสในการก้าวหน้า</b>					
1. งานที่ท่านทำอยู่สามารถมีรายได้สูงขึ้น					
2. ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถในงานเพิ่มขึ้น					
3. งานของท่านมีโอกาก้าวหน้าทัดเทียมผู้อื่น					
4. ท่านยินดีรับงานที่ยากและท้าทายความสามารถ					
5. ท่านใฝ่รู้เพื่อพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ					
6. งานของท่านมีความมั่นคง					
7. ท่านไม่อยากเปลี่ยนสถานที่ทำงาน					
8. ท่านไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>การยอมรับนับถือ</b>					
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าผู้รับบริการ					
3. ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาไว้วางใจท่านเสมอ					
4. เพื่อนร่วมงานเคยขอคำแนะนำจากท่าน					
5. งานที่ท่านทำมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม					
6. งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญในสายตาคณะคนอื่น					
7. ท่านอยากให้ญาติมิตรหรือครอบครัว มีอาชีพเดียวกันกับท่าน					
<b>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
1. รายได้ในงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
2. รายได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
3. รายได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4. รายได้ หรือผลประโยชน์ในงานยุติธรรม					
5. ท่านมีโอกาสหารายได้พิเศษจากงานที่ท่านทำอยู่					
6. ท่านได้รับการคุ้มครอง สวัสดิการจากรัฐอย่างเหมาะสม					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
1. สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบาย					
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพียงพอต่อการทำงานของท่าน					
3. สภาพการทำงานมีความปลอดภัยสูง					
4. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม					
5. มีการจัดสรรพื้นที่การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม					
6. งานที่ท่านทำไม่เสี่ยงต่อสุขภาพของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>บรรทัดฐานการปฏิบัติงานของวิชาชีพ</b>					
1. ท่านตรงเวลาในการทำงานเสมอ					
2. ท่านทำงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
3. เมื่อมีงานพิเศษ ท่านจะไม่ปฏิเสธ					
4. ท่านไม่เคยแก้อลังการหรือเจตนาทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ					
5. ท่านไม่เคยเลี้ยงงาน แม้ภาระจะมาก					
6. ท่านยินดีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในงาน					
<b>การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ</b>					
1. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง					
2. ท่านแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน ได้ทันเวลา					
3. ท่านพิจารณาปัญหาในงานด้วยความรอบคอบ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในงานได้					
5. ท่านกล้าสร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาในงานเสมอ					
6. ท่านยินดีแก้ไขปัญหาในงานที่ค้างค้ำ					
<b>การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</b>					
1. ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง					
2. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ					
3. ท่านแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานของตนเอง					
4. ท่านติดตามผลจากการทำงานอยู่เสมอ					
5. ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### **ตอนที่ 4** ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน

##### 1) แรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

##### 2) พฤติกรรมการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

**โปรดตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว**

**ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	เสกสรร มอโท
วัน เดือน ปีเกิด	31 สิงหาคม 2527
ที่อยู่	471 หมู่ที่ 1 ตำบลเชิงพิณ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี 41000
ประวัติการศึกษา	2551: วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง วิศวกรออกแบบและพัฒนา บริษัท พี เค แอนด์ เอ็น เทคโนโลยี เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส

จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้