

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เคียวเซระ ด็อกคิวเมนต์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด**

Work Motivation of Employees of KYOCERA Document Solutions Inc.

ลฎาภา เพียรรักษ์
ผศ.ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซระ ด็อกคิวเมนต์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซระ ด็อกคิวเมนต์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามจากพนักงานบริษัท จำนวนทั้งสิ้น 210 ราย โดยหาสถิติพรรณนาด้วยการหาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาสถิติทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ทดสอบความแปรปรวนของประชากรที่มากกว่าสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova)

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท เคียวเซระ ด็อกคิวเมนต์ โซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด

Abstract

The two objectives of this study are 1) to determine the level of work motivation among the employees of KYOCERA Document Solutions Inc. 2) to investigate the factors associating with their work motivation. The participants comprises 210 employees selected by accidental sampling method, using constructed questionnaire as an instrument for data collection. T-test is used to test two population variances. F test is used to test more than two population variances. For testing the variances of a pairs of F-tests , One-way ANOVA is used

Keywords : work motivation among the employees, to investigate the factors associating with their work motivation, KYOCERA Document Solutions Inc.

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากสาเหตุทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อสร้างรายได้เปรียบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เหล่านี้ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่และเติบโตภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน โดยเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเตรียมความพร้อมในการเผชิญปัญหาและพัฒนาองค์กรให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง การจูงใจ (Motivation) เป็นการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดง ออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งปัจจัยที่ใช้เป็นแรงผลักดันก่อให้เกิดแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้กับบุคลากรของตน การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเทคนิคหรือวิธีการที่สำคัญที่จะนำมาใช้ในการบริหาร เพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นพฤติกรรมที่สำคัญในการทำงาน เพราะเป็นตัวกำหนดทิศทางและเป็นแรงผลักดันที่ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับแผนงานในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล เพื่อให้ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรในแต่ละระดับงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า คีอค คิวเม้นท์ โชนูซัน (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า คีอคคิวเม้นท์ โชนูซัน (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็น สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้ง การเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจสูงสุด

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ความยินดี และเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเท ความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดง พฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

Robbins (2003 อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานได้อย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของ บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายใน ตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูน ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 210 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อสะดวกในการประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 210 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปลายัสนวนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ อายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการสร้างมาตรวัดด้วยวิธีของ Likert ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างของแบบสอบถาม พร้อมปรับปรุงและแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจน ครอบคลุมและตรงตามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดสอบความน่าเชื่อถือเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Pre Test) เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงลงรหัส (Coding) และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ และอธิบายผลการศึกษา โดยแยกเป็น สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการคำนวณสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นใช้การวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยค่า t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยค่า F-test (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant (LSD) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า ดีอคิวเมนท์ โซชูซัน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า ดีอคิวเมนท์ โซชูซัน (ประเทศไทย) จำกัด มีผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	113	53.8
หญิง	97	46.2
รวม	210	100.0
2. อายุ		
20 – 30 ปี	86	41.0
31 – 40 ปี	64	30.5
41 – 50 ปี	36	17.1
50 ปีขึ้นไป	24	11.4
รวม	210	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงาน	170	81.1
ระดับหัวหน้าแผนก	18	8.6
ระดับหัวหน้าสาย	10	4.8
ระดับหัวหน้าฝ่าย	12	5.7
รวม	210	100.0
4. ระดับรายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	17	8.1
ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท	134	63.8
ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท	45	21.4
มากกว่า 30,000 บาท	14	6.7
รวม	210	100.0
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	59	28.1
1 – 5 ปี	78	37.1
6 – 9 ปี	34	16.2
10 ปีขึ้นไป	39	18.6
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และอายุงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ เพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ส่วนอายุ 50 ปีขึ้นไป มีเพียง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงาน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 รองลงมา ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระดับหัวหน้าฝ่ายมี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ส่วน ระดับหัวหน้าสายมีจำนวนน้อยสุดคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และรายได้มากกว่า 30,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

อายุงาน ส่วนใหญ่จะมีอายุงาน 1-5 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ต่อมาคือ 10 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และอายุงาน 6 - 9 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับแรงงูใจ
แรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.03	0.63	มาก
แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคคล			
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่งผลให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีคุณค่าต่อองค์กร	3.90	0.73	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อผลสำเร็จของตนเอง	4.02	0.71	มาก
3. เมื่อท่านได้รับคำตำหนิตานพร้อมรับฟังโดยนำสิ่งเหล่านั้นมาปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น	4.07	0.75	มาก
4. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	4.08	0.80	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.95	0.77	มาก
แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคคลโดยรวม	4.00	0.62	มาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับแรงงูใจ
แรงงูใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร			
1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายขององค์กร	4.02	0.75	มาก
2. ท่านพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.11	0.74	มาก
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร	4.06	0.78	มาก
4. ท่านสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่	4.06	0.81	มาก
แรงงูใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรโดยรวม	4.06	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และเมื่อแยกรายด้าน พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า คีออคิวเม้นท์ โซซูซัน (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	
- เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ตำแหน่งงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ระดับรายได้	เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า คีออคิวเม้นท์ โซซูซัน (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน	
- เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุ	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ตำแหน่งงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ระดับรายได้	เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านองค์กรของพนักงานบริษัท เคียวเซร่า คีออคิวเม้นท์ โซซูซัน (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกันประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน	
- เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ตำแหน่งงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ระดับรายได้	เป็นไปตามสมมติฐาน
- อายุงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการที่เพศ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มี อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 4 ปี

ผู้รับบริการที่สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วน ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้รับบริการที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า อาชีพเกษตรกร และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ มากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้รับบริการที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวม และด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน

ผู้รับบริการที่มี ความถี่ในการใช้บริการต่อภาคการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคียว เซร่า คีอคควิเม้นท์ โซชูซัน (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 30 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 โดยมีแรงจูงใจลำดับแรกคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร ในส่วนของพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รองลงมาคือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ในส่วนของมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สามารถขยายความปัจจัยด้านความมั่นคงได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าการได้ทำงานที่บริษัทนี้ เป็นบริษัทที่ก่อตั้งมาช้านานนั้นมีความ

มันคงในอาชีพมากกว่าการทำงานกับบริษัทอื่น เมื่อเข้ามาทำงานที่นี่แล้วก็ตั้งใจที่จะทำงานไปจนเกษียณอายุ ซึ่งความมันคงในอาชีพนี้ก็จะส่งผลให้รายได้หรือค่าตอบแทนมีความมันคงตามไปด้วย บริษัทสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานว่าพนักงานทุกคนจะมีความมันคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานทุกคนตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กร ทำให้สามารถทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และบริษัทควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทุกครั้งก่อนเข้ามาทำงานจริง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพที่เพียงพอในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้ถูกต้องตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ดังที่ตุลา มหาพรสุรานนท์ (2545) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) เกิดขึ้นจากการที่จิตใจของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motive) ทำให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายของผู้ชักจูง ดังนั้น การจูงใจในองค์กรจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นเหล่าพนักงานก็เกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด (Goals) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิริพร อำไพศรี และคณะ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับสูง คือ การเน้นในเรื่องเป้าหมายว่าต้องมีผลงานดีมีมาตรฐาน และตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้รองลงมาคือ การทุ่มเทความอดสาหัส พยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังเสมอ จากการทดลองสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย คือ ทัศนคติต่องานและทัศนคติต่อองค์กร ส่วนอายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจน้อยมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพล มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก คือ ทัศนคติต่อองค์กร และรองลงมาคือทัศนคติต่องาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยา จงธานี (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แม่น้ำสแตนเลสไวร์ จำกัด ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาด้านการปกครองบังคับบัญชา และอันดับที่สาม ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษานันทพร เหลืองสกุลไทย (2546) ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุรินทร์ มีขวัญกำลังใจด้านคุณลักษณะงานที่ทำและด้านการบริหารส่วนคุณลักษณะทางสังคมมีขวัญและกำลังใจเชิงบวกในระดับสูง

2. พนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่างกันและมีระดับรายได้ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานระดับหัวหน้าแผนกมีแรงจูงใจน้อยกว่าแผนกอื่น ๆ และพนักงานระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีแรงจูงใจน้อยกว่าระดับรายได้อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่มีเพศต่างกัน มีอายุที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท เคียวเซร่า คือคคิวกะมันท์ โซชูซัน (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวัตร สนมอม (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุงานและตำแหน่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของพลศักดิ์ สมบูรณ์ (2548) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนายทหาร ชั้นผู้น้อยที่ปฏิบัติงานอยู่ในมณฑลทหารบกที่ 22 อำเภอ วารินชำราช จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิริพร อำไพศรี และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย คือ ทักษะที่ต้องงานและทัศนคติต่อองค์กร ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจน้อยมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพล มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก คือ ทักษะที่ต้องงานและรองลงมาคือทัศนคติต่องาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า ตำแหน่งของพนักงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านองค์กรของพนักงาน โดยพบว่าตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าแผนกอื่น ๆ อยู่ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในคนกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่า ระดับรายได้ของพนักงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลและด้านองค์กรของพนักงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีรายได้มีน้อยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาการปรับระดับรายได้ให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานและนำไปสู่ผลปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

3. จากการศึกษาพบว่า อายุงานของพนักงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลและด้านองค์กรของพนักงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุงานน้อย ดังนั้นองค์กรควรมีการสร้างนโยบายบางอย่างเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยนำตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งจะเพิ่มพูนความรู้อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นทฤษฎีของนักคิด นักวิชาการท่านอื่น ๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจะทำได้ข้อเสนอที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรมีการวิจัยกับพนักงานขององค์กรอื่น ๆ ในเรื่องเดียวกันนี้ จะได้มีการเปรียบเทียบแรงจูงใจต่อองค์กร เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- กรัณย์พล อธิชนกูรินทร์. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตเจมส์ เซต บริษัท แอปบีเคเรสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2552). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑามาศ คูประตกุล. (2549). ความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ทางกายภาพของโรงพยาบาลสมิติเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธุ์ เชนนันท์. (2551). กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอ็กเปอร์เนต.
- ณัฐวัตร สนหอม. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการและการบริหาร. กรุงเทพฯ : พัฒนาจำกัด.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง.
- ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร = **Organizational behavior (OB)**. สำนักพิมพ์กรุงเทพฯ
- นันทพร เหลืองสกุลไทย. (2546). ขบวนการใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดีจำกัด.
- พนตร ศรีประทุม. (2550). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ราชاپอร์ชเลน จำกัด**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรหมทอง อุยตระกูล. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระยอม วงศ์สารศรี. (2530). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- พลุศักดิ์ สมบูรณ์. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของทหารชั้นผู้น้อยที่ปฏิบัติงานอยู่ในมณฑลทหารราบที่ 22 อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). **แรงจูงใจกับการทำงาน**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). **กลยุทธ์ธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เมธี ปิรันธนานนท์. (2529). **การบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : พัทธอักษร.
- รุ่งทิวา อินตะใจ. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณิ ลิ้มอักษร. (2551). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- วิริญญ์บิทร วัฒนา. (2545). **มาสเตอร์กับการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศักดิ์ชัย ลือภักดีสกุล. (2548). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วิชีเคอินดัสเทียล ไลน์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร) โครงการพัฒนาบัณฑิตศึกษากิจการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การติดต่อสื่อสารขององค์กร**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). **การจัดการพฤติกรรมมนุษย์**. กรุงเทพฯ : บুদ্ধแบงก์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2552). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). **สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี พันธุ์ณี. (2552). **ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัท มินิแบไทย จำกัด**. สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548. ถ่ายเอกสาร.

Domjan. (1996). **The Principles of Learning and Behavior Belmont**. California: Thomson. Wadsworth.

Hanson, Mark E. (1996). **Education Administration and Organizational Behavior**. (5 th ed). Boston :

Pearson Education

Lovell. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.

Schermerhorn, Hunt & Osborn. (2000). **Managing Organizational Behavior**. New York : John Wiley &

Sons, Inc.

Vroom, Victor H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wily and Sons Inc. John R.

Schermerhorn & James G. Hunt & Richard N. Osborn, Organization Behavior, John Wiley & Sons, Inc., p.117.