

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด
Motivation Factors Influencing Job Performance of Operational Employees
in RED BULL DISTILLERY (1988) CO., LTD.

ภัทรา ไพศาลวศิน¹ และวรณารถ แสงมณี²

Patthra Phaisanwasin¹ and Woranat Sangmanee²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

²รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

phueng_as69@hotmail.com, and ksworana@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 207 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นที่ 0.900 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63 ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ พนักงานระดับปฏิบัติการ

Abstract

The purposes of this study were 1) to examine the levels of job performance among operational employees at Red Bull Distillery (1988) Co., Ltd. and 2) to investigate motivation factors influencing the job performance. The sample was a group of 207 employees selected by simple random sampling method. The research instrument was a questionnaire with the reliability at 0.900. The data were analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation and multiple linear regressions (enter method). The results showed that job performance of the operational employees at Red Bull Distillery (1988) Co., Ltd. was at a high level. The motivation factors influencing the performance were administration and company policy, compensation, working condition, security, achievement, job description, and responsibility, at the significant level of 0.01 and variance of job performance is 63 percent. On the other hand, factors including relationship, respect, and advancement did not show significant influence on the job performance.

Keywords : job motivation; job performance; hygiene factor; motivators factor; Operational employees.

1. บทนำ

ปัจจุบันนี้ อุตสาหกรรมเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์มีมากมาย ในท้องตลาด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการแข่งขันสูงมากในตลาดของประเทศไทย ดังนั้นการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องตัดจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดได้นั้น จำเป็นต้องรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ปี พ.ศ. 2558 นี้จะมีการรวมตัวกันของประเทศในอาเซียน 10 ประเทศ เรียกว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ให้แต่ละประเทศมีอำนาจในการต่อรองกับ คู่ค้า และการนำเข้าหรือส่งออกสินค้าและแรงงานจะเสรีมากยิ่งขึ้น นั้นหมายความว่าผลิตภัณฑ์และแรงงานที่ดีจะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถมีส่วนแบ่งทางการตลาดได้นั้นเอง กล่าวคือ ถ้าเราไม่สามารถรักษามาตรฐานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคได้นั้น เราอาจจะต้องเสียส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับองค์กรอื่นๆไป โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคลนั่นเอง เนื่องจากในแต่ละหน่วยงานขององค์กรจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณภาพในการทำงาน ถ้าพนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้ขาดการเอาใจใส่ และขาดระเบียบในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานตกต่ำลง ตามคำกล่าวของกานดา จันทรย์แย้ม [1] ว่าแรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรม เนื่องจากพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่มีพลัง มีเป้าหมาย และมีความคงทน จึงเป็นคำตอบได้ว่าเพราะอะไรบางคนจึงขยันทำงานมากกว่าบางคน เพราะอะไรบางคนจึงทุ่มเทในการทำงาน ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่อยู่เบื้องหลังของการแสดงพฤติกรรมก็คือ ผลจากระดับและลักษณะของแรงจูงใจที่แตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งนำไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์กรได้

ดังนั้นการศึกษานี้จึงได้ทำการสำรวจถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด เพื่อที่ทางบริษัทจะได้นำข้อมูลจากการสำรวจนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติงานด้วยใจรัก และมีความสุขในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด

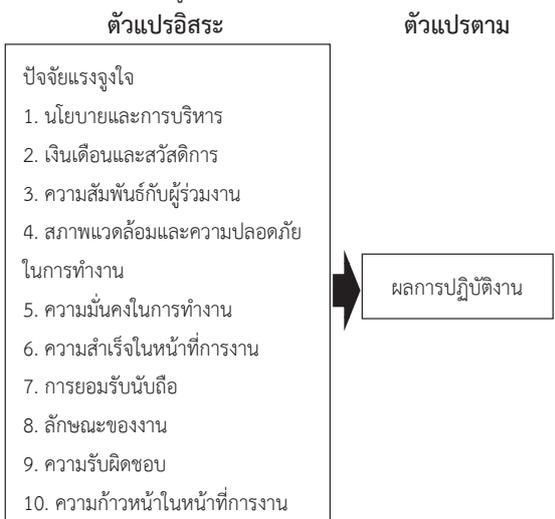
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด

3. สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด” ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg [2] มาสรุปเป็นปัจจัยแรงจูงใจใน 10 ด้าน และนำมาใช้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้ ด้านตัวแปรตามได้พิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด จำนวน 429 คน (ข้อมูลจากบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ณ วันที่ 30 เมษายน 2558) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้สูตรในการคำนวณของ Yamane [3] เพื่อหาขนาดตัวอย่างซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 207 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยแรงจูงใจ 10 ด้านดังนี้ 1) นโยบายและการบริหาร 2) เงินเดือนและสวัสดิการ 3) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 4) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน 5) ความมั่นคงในการทำงาน 6) ความสำเร็จในหน้าที่การงาน 7) การยอมรับนับถือ 8) ลักษณะของงาน 9) ความรับผิดชอบ 10) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's Rating [4] หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.900 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale)

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale)

ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ในเดือนมิถุนายน 2558 จำนวน 207 ชุด จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล [5] โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยแรงจูงใจ/ระดับผลการปฏิบัติงานใช้เกณฑ์จาก

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัจจัยแรงจูงใจ/ ระดับผลการปฏิบัติงาน
4.501 - 5.000	มากที่สุด
3.501 - 4.500	มาก
2.501 - 3.500	ปานกลาง
1.501 - 2.500	น้อย
1.000 - 1.500	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์จาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ [5] ดังนี้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับปัจจัยแรงจูงใจ/ระดับผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับปัจจัยแรงจูงใจ/ระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก

7. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000-20,000 บาท สังกัดส่วนผลิต และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5-10 ปี

7.1 ระดับปัจจัยแรงจูงใจ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับของปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.576	0.573	มาก	6

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.052	0.887	ปานกลาง	10
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.476	0.661	ปานกลาง	7
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	3.461	0.570	ปานกลาง	8
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.673	0.691	มาก	2
ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.741	0.581	มาก	1
ด้านการยอมรับนับถือ	3.578	0.605	มาก	5
ด้านลักษณะของงาน	3.594	0.574	มาก	4
ด้านความรับผิดชอบ	3.640	0.536	มาก	3
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.313	0.789	ปานกลาง	9
โดยรวม	3.510	0.464	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีค่าเท่ากับ 3.510 และระดับของปัจจัยแรงจูงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 0.464 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

7.2 ระดับผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลการปฏิบัติงาน	3.779	0.484	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ที่มีค่าเท่ากับ 3.779 และระดับผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่มีค่าเท่ากับ 0.484

7.3 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยใช้ตัวแปรอิสระ 10 ตัว ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.956	5.044	0.000**
นโยบายและการบริหาร (POL)	0.197	3.985	0.000**
เงินเดือนและสวัสดิการ (COM)	-0.074	-2.403	0.017*
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (REL)	0.041	0.911	0.363
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (WOC)	-0.112	-2.187	0.030*
ความมั่นคงในการทำงาน (SEC)	0.267	5.498	0.000**
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (ACH)	0.191	3.431	0.001**
การยอมรับนับถือ (REC)	0.010	0.191	0.849
ลักษณะของงาน (JOB)	0.151	2.681	0.008**
ความรับผิดชอบ (RES)	0.131	2.412	0.017*
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ADV)	-0.049	-1.169	0.244

$R = 0.794$; $R^2 = 0.630$; $SEE = 0.302$; $F = 33.361$;

p-value = 0.000**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.630 แสดงถึงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.00 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_5=0.267$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรง ($b_1=0.197$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความสำเร็จในหน้าที่การงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรง ($b_6=0.191$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรง ($b_8=0.151$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความรับผิดชอบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรง ($b_9=0.131$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับ ส่วนสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_4=-0.112$)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรง ($b_2 = -0.074$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{PER} = 0.956^{**} + 0.197^{**}POL - 0.074^{*}COM + 0.041REL - 0.112^{*}WOC + 0.267^{**}SEC + 0.191^{**}ACH + 0.010REC + 0.151^{**}JOB + 0.131^{*}RES - 0.049ADV$$

8. อภิปรายและสรุปผล

8.1 ระดับผลการปฏิบัติงาน

ระดับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.779 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ยิ้มพวง [6] พบว่าการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

8.2 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.00 โดยปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือนโยบายและการบริหารความสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ส่วนความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีความมั่นคงทางด้านการเงิน นโยบายการบริหาร และความมั่นคงในการจ้างงาน รวมถึงมีการวางบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทจะไม่ทอดทิ้งพวกเขาอย่างแน่นอน ซึ่งความมั่นคงเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ เนื่องจากถ้าพนักงานมีความมั่นคงในการทำงานย่อมส่งผลให้เกิดความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว ซึ่งสิ่งนี้จัดได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญที่ทำให้พนักงานมีความ

ต้องการที่จะตอบแทนบริษัทด้วยการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาทิพย์ พลเสน [7] ซึ่งกล่าวว่าพนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร หากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคง ก็จะทำให้ความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์แก่องค์กรน้อยลง

ด้านนโยบายและการบริหาร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ทางบริษัทได้มีวิสัยทัศน์และแนวนโยบายการบริหารงานด้านงานบุคลากรให้ก้าวไปสู่ระดับสากล เพื่อเป็นบันไดสู่ผู้นำธุรกิจในอนาคตที่มั่นคงและยั่งยืน รวมถึงมีการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานและบรรณรักษ์ให้พนักงานร่วมมือกันปฏิบัติเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ซึ่งทางบริษัทก็ตอบแทนพวกเขาด้วยผลประโยชน์ที่ช่วยสร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีระเบียบแบบแผน และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับเสกสรร อรรถกุล [8] ที่สรุปไว้ว่า องค์กรจะต้องมีนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรที่มีผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรจะทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรจะต้องมีนโยบายการบริหารที่ดีที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานสะดวกยิ่งขึ้น จัดการพัฒนาการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงาน ความรู้ทั่วไปจากเมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมแล้วเขาจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานแล้ว พวกเขาจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จและทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะสร้างความภาคภูมิใจและก่อให้เกิดความมั่นใจในตัวของพวกเขาเอง ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร อรรถกุล [8] ได้สรุปไว้ว่า เมื่อพนักงานเริ่มปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่างานจะประสบผลสำเร็จ ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลต่อโอกาสก้าวหน้าในงานอันจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานของตนเอง อีกทั้งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

ด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความต้องการ รวมถึงการมีอิสระในการคิดหาวิธีการทำงานนั้น จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ ความอยากที่จะปฏิบัติงาน และเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับบันทึกวาทะ [9] ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานคือ งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่าและสร้างคุณประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นงานที่สร้างแรงจูงใจได้ดี เป็นงานที่มีความสำคัญ มีผลตอบแทนที่เหมาะสม และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือมีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน นั่นคือทำแล้วรู้ว่า จะได้อะไร จะวัดความสำเร็จกันที่ตรงไหน トラบโดที่มีเป้าหมายชัดเจนก็ทำให้คนทำงานรู้ว่าจะต้องทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใด การมีเป้าหมายจึงเท่ากับสร้างแรงจูงใจให้อยากทำงาน

ด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด พบว่าพนักงานมีความกระตือรือร้น และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างเต็มที่ และยังพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จแม้จะอยู่ในช่วงที่ล่วงเลยเวลาทำงานปกติ ซึ่งรวมถึงทำให้พวกเขาไม่ได้รับเงินพิเศษก็ตาม สอดคล้องกับนิยาม จับใจสุข [10] พบว่าการที่พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่คือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร การได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ พนักงานรู้และเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย เป็นโอกาสได้แสดงความสามารถกับงานด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่น่าความสำเร็จสู่องค์กร

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด เนื่องมาจากพนักงานทุกระดับต่างมีความต้องการด้านเงินเดือนและสวัสดิการสูงสุด เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีให้กับครอบครัวของตนเอง ทั้งมีความรู้สึกที่เงินเดือนและสวัสดิการยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงมีความต้องการเงินมากยิ่งขึ้น ประกอบกับยอดขายของผลิตภัณฑ์ที่ตก ส่งผลให้มียอดการผลิตที่สูง พนักงานจึงต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อเร่งการผลิตและเป็นการเพิ่มปริมาณเงินให้กับตนเอง เมื่อพนักงานต้องทำงานเป็นเวลาที่มากกว่าปกติติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผล

ให้ผลการปฏิบัติงานถดถอยลง แต่อย่างไรก็ตามทางบริษัทก็มีการจัดสรรสวัสดิการ รวมถึงเวลาในการทำงานของพนักงานตามกฎหมายแรงงาน อ้างถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553 [11] หมวดที่ 5 ว่าด้วยเรื่องค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด หมวด 7 ว่าด้วยเรื่องสวัสดิการ เพื่อเป็นการดูแลพนักงานของบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งลักษณ์ แสงรัตน์ทองคำ [12] พบว่าการที่บริษัทมีการจ่ายเงินเดือนและแจกโบนัสให้กับพนักงานในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม พนักงานจึงมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อผลตอบแทนที่ดีขึ้น สวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานนอกเหนือจากเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บัญชีเงินเดือนที่กำหนดให้อยู่มีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพตามอัตภาพ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากกับสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ซึ่งนั่นคือความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและสุขภาพของพนักงาน แต่เนื่องด้วยเครื่องจักรของบริษัทมีระบบความปลอดภัยสูง เมื่อเกิดอุบัติเหตุติดขัดเพียงเล็กน้อย ทำให้เครื่องจักรหยุดการทำงานทันที ส่งผลให้กระบวนการการผลิตเกิดการชะงัก และต้องมีการเริ่มระบบใหม่ ซึ่งจะทำให้เสียเวลา จึงเป็นเหตุให้ผลการปฏิบัติงานตกต่ำลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา ไทรตระกูล [13] กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพหรือด้านสังคม ล้วนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ หากองค์กรได้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท สุรากระหิงแดง (1988) จำกัด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัทมีหลักเกณฑ์ในการปรับระดับตำแหน่ง และนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของพนักงานที่ชัดเจน มีการวางแผนงานไว้อย่างมีระบบ และมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้แล้ว จึงทำให้พนักงานรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่การทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg อ้างถึงในสร้อยตระกูล

(ตีความนัย) อรรถมานะ [14] กล่าวว่าด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่พอใจในงานนั่นเอง ส่วนด้านความก้าวหน้าและด้านการได้รับความยอมรับนั้น จัดเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและจะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้

9. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

9.1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงรณรงค์ให้มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

9.2 ด้านนโยบายและการบริหาร บริษัทควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและความคิดเห็น รวมถึงการกำหนดนโยบายและการบริหารขององค์กร

9.3 ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน บริษัทควรมีการรณรงค์ให้มีการสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

9.4 ด้านลักษณะของงาน บริษัทควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และไม่เกิดความเบื่อหน่ายในงาน

9.5 ด้านความรับผิดชอบ บริษัทควรมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานรักและรับผิดชอบต่อในหน้าที่การงาน รวมถึงอาจมีสินน้ำใจเล็กๆ น้อยๆ เมื่อมีการปฏิบัติงานเร่งด่วนนอกเหนือเวลางาน เพื่อเป็นกำลังใจให้กับพนักงาน

9.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ บริษัทควรมีการพิจารณาและจัดสรรเงินเดือน เพื่อความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

9.7 ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

10. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

10.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทย่อยในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลมาจัดวาง กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับแต่ละบริษัทย่อย

10.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบหาปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดที่จะใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กานดา จันทร์แยม. 2546. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- [2] Herzberg, F. 1959. **The motivation to work**. New York: John Wiley & sons
- [3] ประคอง กรรณสุด. 2542. **สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [4] พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี
- [6] ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554. **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [7] ชนาทิพย์ พลเสน. 2554. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท เคแอลเค อินดัสตรี จำกัด**. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**, 10(3), น. 324-336.
- [8] Polsen, C. 2011. **Work Motivation and Organizational Commitment of Employees in Automotive Enterprises: Case Study of KKK Industry Company Limited**. **Journal of Industrial Education**, 10(3), p. 324 - 336
- [8] เสกสรร อรกุล. 2555. **ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- [8] Orakul, S. 2012. **Motivation Factor Affecting Employee Performance Efficiency at Metalcom Company**. Independent Study in Master of Business Administration. Graduate School Sripatum University Chonburi Campus.

- [9] นันทวันท์ วัลยะเพ็ชร์. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานบริษัทผลิตเมล็ดพันธุ์พืชแห่งหนึ่ง**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
Wanlayapetch, N. 2011. **The Relationship between Transformational Leadership, Achievement Motive and Job Performance of Supervisor in Seed Producer Company**. Independent Study in Master of Science. The Graduate School Kasetsart University.
- [10] นิยม จีบใจสุข. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
Jabjaisuk, N. 2012. **The Relationship between Quality of Work Life and Working Motivation of Functions Staff at Provincial Electricity Authority**. Thesis in Master of Public Administration. Sukhothai Thammathirat Open University.
- [11] กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2553. **พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553)**. ค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.labour.go.th/> Department of Labour Protection and Welfare. 2010.
- [12] รุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ. 2552. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
Saengrattanatongkham, R. 2009. **Working Motivation of Operational Employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited**. Thesis in Master of Industrial Education in Vocational Administration. King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.
- [13] อิศรีย์ ไทรตระกูล. 2553. **แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- [14] สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.