



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ
ให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)
Factors Related to the Formulation of Entrepreneurial Mind Set
and Behaviors among Employees of the Sahapat Group

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ
ให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)
Factors Related to the Formulation of Entrepreneurial Mind Set
and Behaviors among Employees of the Sahapat Group

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์
(คณะวิทยาการจัดการ)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2557)

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์
หน่วยงาน	หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน 2) เพื่อศึกษาจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านจิตใจกับจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร 4) เพื่อสรุปแนวทางในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรของบริษัทในเครือของสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความแปรปรวน (Variance) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ Chi-square และ Multiple Regression ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1-5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75

ในภาพรวมด้านความเต็มใจของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด พร้อมทั้งจะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ และค่านิยมขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย เต็มใจที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร

ในภาพรวมด้านแรงจูงใจของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบมากที่สุด นอกจากนี้ด้านความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ก็ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรด้วย

เช่นกัน เพราะนอกจากบุคลากรจะได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว องค์กรก็จะได้บุคลากรที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพในการทำงานอีกด้วย

ในภาพรวมด้านความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคงมากที่สุด เพราะนั่นหมายถึง การมีอนาคตที่มั่นคง นอกจากนี้ บุคลากรยังมีความคาดหวังที่จะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและผู้บริหารองค์กร ต้องการให้องค์กรสนับสนุน และเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น การที่บุคลากรจะมีความตั้งใจในการทำงานหรือทุ่มเทให้กับงานมากน้อยแค่ไหน ใจต้องมาก่อน ถ้าบุคลากรมีใจรักในองค์กร เขาก็พร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานจนสุดความสามารถ และองค์กรก็ควรที่จะจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ให้มีความเหมาะสมกับผลงานของบุคลากรด้วยเช่นกัน

ในภาพรวมด้านจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรพบว่า บุคลากรให้ความสำคัญด้านลูกค้าคือบุคคลสำคัญขององค์กรที่ต้องเอาใจใส่มากที่สุด เพราะรายได้ขององค์กรส่วนใหญ่มาจากลูกค้า นอกจากนี้ยังมีส่วนประกอบด้านอื่น ๆ ที่สำคัญได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กรต้องรักษาไว้ ชื่อเสียงขององค์กรก็เป็นเรื่องที่สำคัญรองจากลูกค้า เพราะถ้าเราไม่สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อใจและมั่นใจในชื่อเสียงขององค์กรแล้ว ลูกค้าก็จะไม่เชื่อใจในคุณภาพสินค้าของบริษัท สินค้าของบริษัทก็จะขายไม่ออก ผลที่ตามมาคือ บริษัทขาดทุน นอกเหนือจากลูกค้าและชื่อเสียงขององค์กรแล้ว บุคลากรต้องมีความรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด ซึ่งความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน

ในภาพรวมด้านพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความเป็นผู้ประกอบการด้านความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้านมากที่สุด นอกจากนี้บุคลากรยังมีจิตวิญญาณความเป็นผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน เป็นการแสดงถึงการมีจิตสำนึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร มีความรักในองค์กรของตนอย่างจริงใจ และพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการติดตามประสานงานเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทันเวลา และช่วยองค์กรในการคิดค้นนวัตกรรมและสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

Research Title	Factors Related to the Formulation of Entrepreneurial Mind Set and Behaviors among Employees of the Sahapat Group
Researcher	Asst.Prof. Nalinrat Pipatrungsun
Research Consultants	Asst.Prof. Dr.Kasemson Pipatsirisak Advisor to the Dean, Graduate School MBA Program Director
Organization	Suan Dusit University
Year	2016

The objectives of research were 1) To study the factors influencing entrepreneurial mindset and behaviors among employees of the Sahapat Group. They consisted of personal factors such as sex, working experience, education, income, work position, mind factors such as willing to participate, motivation to be entrepreneur, and work expectation. 2) To study mindset and entrepreneurial behaviors of employees. 3) To analyze the relationship with the entrepreneurial behavior of employees. 4) to summarize the guidelines for raising the entrepreneurial awareness and behavior among employees of the Sahapat Group. This research was studied by the survey technique using questionnaires. This research population was the employees of the Sahapat Group. The sample size was 400 employees. The collected data was analyzed by a statistics application program to calculate percentage, mean, standard deviation, variance, and inferential statistic (chi-square and multiple regression). The research results can be summarized as follows. Most of the sampling 309 was female (77.25%). 106 of the sample had 1-5 years of working experience (26.50%). 270 of the sample graduated with a bachelor's degree (67.50%). 185 of the sample had income between 15,001-25,000 baht (46.25%). 279 of the sample worked in the operation level (69.75%).

For the overall employee's acceptance, the researcher found out that they were willing to make benefit for the organization in order to reach the organization's goal. They were ready to invest outer and inner strength, and intelligence for the organization. They were willing to follow the regulation and value of the organization. They were willing to participate in the organization's activities. They were willing to work in the organization without any intention to resign.

For the overall employee's motivation, the researcher found out that the employees had the most motivation in responsibility. The essential elements in motivating the employees were work accomplishment, interpersonal relationship, nature of work, acknowledgement, job security, policy and management, working condition, advancement, compensation, and benefits. If these criteria are present, not

only will the employees have good spirit, but the organization will also have effective employees.

For the overall employee's career expectation, the researcher found out that the employees hoped to work with a stable enterprise because it confer a secure future. Moreover, they are expected to get trustworthiness from their chief and get opportunities from the organization in training in their profession. These factors encouraged the employee to work effectively. If the organization can increase the employees' loyalty, they will devote themselves full time to the company. At the same time, the firm should consider suitable compensation and benefits for employees.

For the overall of employee's entrepreneur mindset, the researcher found out that the employees gave the first priority to the customers because they are the main income of the firm. Moreover, the firm's reputation was also important as it referred to the product's quality. If the customers do not trust the firm, they will not purchase the product. Then, the firm will fail. Finally, the employees must have the knowledge and continuous training as the company success depends on the employee's capability.

For the overall employee's entrepreneur behavior, the researcher found out that the employees had the entrepreneur behavior as they devoted full time to the company in order to accomplish their work in the organization. They also considered the firm's benefit more than themselves. They had the firm's loyalty. They were willing to coordinate their work in order to achieve the firm's goal on time as well as to invent any innovation for the organization.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)" นี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ ที่ปรึกษาคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัยมาโดยตลอด ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น ทำให้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณท่านเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา ตอบแทนพระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมเลี้ยงดู ให้การศึกษาที่ดี

นลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์

2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากร	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	60

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	62
ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือข่าย จำกัด (มหาชน)	63
ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือข่าย จำกัด (มหาชน)	64
ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือ สหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	72
ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือ สหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	73
ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือ สหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	74
ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการวิจัย	84
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	88
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
บรรณานุกรมภาษาไทย	90
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	96
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ประวัติผู้วิจัย	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	The 10 Ds Key Attributes of Entrepreneur	36
4.1	ข้อมูลทั่วไป	62
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	64
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	65
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จของงาน	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	66
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของงาน	67
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ	67
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้า	68
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านนโยบายและการบริหาร	69
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	70
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพการทำงาน	71
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน	71
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	72
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังในอาชีพการทำงานของ บุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	73
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของ บุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	74
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของ บุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)	75

ตารางที่		หน้า
4.17	ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	76
4.18	ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	76
4.19	ปัจจัยบุคลากรด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	77
4.20	ปัจจัยบุคลากรด้านรายได้ที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	77
4.21	ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	78
4.22	ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	78
4.23	ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	79
4.24	ปัจจัยบุคลากรด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	79
4.25	ปัจจัยบุคลากรด้านรายได้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	80
4.26	ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร	80
4.27	ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ	81
4.28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ	81
4.29	ระดับปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ	82
4.30	ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	82
4.31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	83
4.32	ระดับปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงระดับความผูกพัน	8
2.2	ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เป็นตัวชี้นำไปสู่การมีหัวใจผู้ประกอบการในองค์กร	38
2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจโลก ทำให้องค์กรต่าง ๆ มองหากลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จโดยพยายามสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าว ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งขององค์การที่ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีส่วนในการพัฒนาให้องค์กรเจริญรุ่งเรืองนั้นคือ “บุคลากร” การบริหารบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและหาหนทางให้พนักงานทุ่มเทแรงกาย และแรงใจในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้มีทักษะในการคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทำอย่างไรให้พนักงานเกิดสำนึกของความเป็นผู้ประกอบการในองค์การที่ตนเองทำงานอยู่ ซึ่งนับเป็นกุญแจสำคัญในการไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง ภายใต้การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ ในช่วงที่ผ่านมาทำให้กระแสของการสนับสนุนให้เป็นผู้ประกอบการได้ถูกปลุกขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการทุ่มงบประมาณจำนวนมากในการฝึกอบรม ส่งเสริมอาชีพ ทำให้มีพนักงานในองค์กรจำนวนไม่น้อยหลังไหลออกไปเพื่อที่จะเป็นเจ้าของกิจการเอง ซึ่งมีทั้งประสบความสำเร็จและล้มเหลวให้เห็นอย่างมาก แต่ในเวลาเดียวกันนี้ยังมีพนักงานกลุ่มหนึ่งที่ยังฝังตัวในองค์กร และมีศักยภาพในความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกับองค์กร แต่เป็นที่น่าเสียดายที่องค์กร ส่วนใหญ่มักจะละเลยหรือไม่ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานเหล่านี้ โดยผู้บริหารมักจะยึดความคิดของตนเองเป็นศูนย์กลางในการบริหารงาน ทำให้พลาดโอกาสในการให้พนักงานที่มีศักยภาพมาร่วมพัฒนาองค์กรตามที่ควรจะเป็นไปอย่างน่าเสียดาย ในปัจจุบันองค์กรทุกประเภทต่างต้องการพนักงานที่มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการ โดยมีการปรับรูปแบบการบริหารงานจากลักษณะของการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียวมาเป็นการบริหารงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม พร้อมทั้งมีการผลักดันให้พนักงานทำงานเสมือนเป็นผู้ประกอบการ เป็นผู้ริเริ่มโครงการ เสริมสร้างกิจการใหม่ ๆ หรือพัฒนานวัตกรรมทั้งในด้านสินค้าและบริการ และสร้างกลยุทธ์เพื่อรองรับความเสี่ยงในการเข้าสู่ตลาดของสินค้าและบริการนั้น ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรอีกด้วย

การที่พนักงานจะมีศักยภาพในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อาทิ การคิดสินค้าใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานแบบใหม่นั้น เป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำได้ง่าย ๆ ทั้งนี้นอกจากจะขึ้นอยู่กับตนเองแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เอื้ออำนวยในระดับองค์กรด้วย ซึ่งการที่องค์กรไม่สามารถสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดการคิดสร้างสรรค์ได้ ทำให้บางองค์กรเสียโอกาสในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยังเป็นการผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้ให้ไปอยู่กับคู่แข่ง หรือเป็นผู้ประกอบการเสียเอง การจะสร้างหัวใจกล้าแก่ให้กับบุคลากรในองค์กรได้นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งจากคุณลักษณะและค่านิยมของตัวพนักงานเองและการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เป็นตัวชี้นำไปสู่การมีหัวใจผู้ประกอบการในองค์กร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร ก่อให้เกิดผลในด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล เช่น ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในงาน กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผล

ประกอบการด้านการเงินในที่สุด การสร้างนวัตกรรมที่มีความเป็นไปได้ง่าย มีประสิทธิภาพสูง และมี การนำไปปฏิบัติ นั้น จะต้องมีการวางเส้นทางเดินเพื่อสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม การฝึกอบรม บุคลากรเรื่องความคิดสร้างสรรค์เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกำหนดแนวคิดที่เป็นขั้นตอนในการ สร้างหัวใจเข้ากับบุคลากร เพื่อให้คิดนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมและ ระดับความสามารถขององค์กรต่อไปด้วย (จตุพร สังฆวรรณ. 2553.)

กระบวนการสุดท้ายที่จะต้องดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมในการเป็น ผู้ประกอบการให้กับพนักงานในองค์กรนั้นก็คือ จะทำอย่างไรให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรได้ ตลอดไปและกลายเป็นพื้นฐานของการยอมรับของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้นำต้องส่งเสริมให้ พฤติกรรมหรือวิธีการดังกล่าวสามารถดำรงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปในภาคเอกชนไม่ ค่อยให้ความสำคัญมากนัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรม ความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกที่จะ ศึกษาบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เป็นบริษัทที่มีประวัติการ เจริญเติบโตมาเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้เกิดความสนใจว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นมีความ เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร ซึ่งมีจำนวนมากน้อย เพียงไร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่ง งาน และปัจจัยทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร แรงจูงใจที่จะเป็น ผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน
2. เพื่อศึกษาจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัย ทางด้านจิตใจกับจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร
4. เพื่อสรุปแนวทางในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่ บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาจากปัจจัยที่ได้ศึกษาในงานวิจัย ฉบับนี้

ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ดำเนินการกับบุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้
- 1.2 ปัจจัยทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ จิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

2) ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการสำรวจเพื่อการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)" ได้แก่ บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 143 บริษัท แบ่งตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งสิ้น 10 กลุ่ม โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน ได้แก่ กลุ่ม

1. อาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverages) มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
2. ผลิตภัณฑ์สำหรับครัวเรือน (Household Product) มีบริษัทในเครือ 5 บริษัท
3. เครื่องใช้ไฟฟ้าและไอที มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท
4. เครื่องสำอางค์และผลิตภัณฑ์สำหรับห้องน้ำ (Cosmetics & Toiletries) มีบริษัทในเครือ 15 บริษัท
5. บริษัทของสหพัฒน์ (Company of SAHA Group) เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย มีบริษัทในเครือ 14 บริษัท
6. ผลิตภัณฑ์สำหรับเท้า (Footwear) มีบริษัทในเครือ 47 บริษัท
7. สิ่งทอ (Textiles) มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
8. อื่น ๆ (Miscellaneous Items) มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท
9. บริการ (Services) มีบริษัทในเครือ 22 บริษัท
10. โลจิสติกส์และการจัดจำหน่ายสินค้า (Logistics & Distribution) มีบริษัทในเครือ 10 บริษัท

3) ขอบเขตเวลา

เวลาที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 ถึงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกันโดยที่
 - 1.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน
 - 1.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านจิตใจแต่ละประเภท ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกันโดยที่
 - 2.1 ปัจจัยด้านจิตใจได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ
 - 2.2 ปัจจัยด้านจิตใจได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ทั้งร่างกาย แรงใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งหมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ โดยไม่ได้มีการบังคับแต่อย่างใด และต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบริษัทในการร่วมกันพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากความเต็มใจ พึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร โดยการแสดงศักยภาพของตนเองออกมาให้ผู้ร่วมงานได้เห็นถึงความรู้ความสามารถ (Alen & Meyer. 1993: 49-61) (Steers. 1991: 79)

แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ หมายถึง แรงจูงใจของบุคลากรที่มีอยู่ในตัวของบุคคลมีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรมและการกระทำ พร้อมทั้งจะอุทิศร่างกาย แรงใจให้กับองค์กร เสมือนหนึ่งว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจการ (วิรัช สงวนวงค์วาน. 2546: 185)

ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน หมายถึง ความมุ่งหวังของบุคลากรที่จะทำงานในองค์กรของตนด้วยความมุ่งมั่นในสายวิชาชีพของตนด้วยความตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันก็มีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตนเองให้มีศักยภาพสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อที่จะไต่เต้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถ เพราะถ้าหากทำงานได้บรรลุเป้าหมายหรือสำเร็จ ก็จะมีรู้สึกภาคภูมิใจและได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า ทั้งยังจะได้รับความชื่นชมจากคนอื่นอีกด้วย (<http://humanrevod.wordpress.com/2011/08/09/employee-expectation/> Posted : สิงหาคม 9, 2011 in HR : Human Revolution)

จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคลากรในรูปแบบของความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ การให้เหตุผล การประเมินค่า และความมุ่งมั่นที่จะยึดถือเป็นแนวทางการแสดงพฤติกรรมในอนาคต จิตสำนึกเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ทางจิตใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนการเกิดพฤติกรรม โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ การรู้ (Cognition) ความรู้สึกทางจิตใจ (Affection) และพฤติกรรม (Behavior) (คณะกรรมการวิจัยสหวิทยาลัยพุทธชินราช. 2535) , (ศักดิ์สุนทรเสณี. 2537: 7)

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องเป็นนักแสวงหาโอกาส คือจะต้องเป็นผู้มองเห็นโอกาสและหาช่องทางทางการค้าได้ตลอดเวลาแม้จะตกอยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ
2. ต้องเป็นนักเสี่ยง ต้องกล้าได้กล้าเสีย พร้อมทั้งจะดำเนินการทันทีเมื่อมองเห็นโอกาสอย่างมั่ววรีรอ มิฉะนั้น จะสายเกินไป ไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ
3. ต้องเป็นคนมีความคิดริเริ่ม หรือสร้างสรรค์ในการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง
4. ต้องเป็นคนที่ไม่ท้อถอยง่าย มีความอดทนโดยเฉพาะระยะเริ่มก่อตั้งธุรกิจ จะต้องประสบกับปัญหามากมาย ถ้าแก่หรือผู้ประกอบการที่ยืนหยัดอยู่ได้ จะต้องเป็นคนที่มีความอดทนสูง มีความสามารถในการคิดและแก้ไขปัญหา
5. ต้องเป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาทำให้สามารถปรับตัวได้เสมอ
6. ต้องเป็นคนที่วิสัยทัศน์กว้างไกล ทำให้ธุรกิจมีทิศทางชัดเจน ไม่เดินทางออกนอกกลุ่มนอกทาง สามารถมุ่งไปสู่อนาคต ด้วยเป้าหมายที่วางไว้อย่างแน่นอน
7. ต้องมีเครือข่ายดี เพื่อที่จะทำได้ประโยชน์ทั้งด้านข้อมูล และการได้รับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากเพื่อน ๆ หรือเครือข่ายได้เป็นอย่างดี (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542: 33)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงแนวทางในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ โดยสามารถนำแนวทางดังกล่าว ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการให้กับบุคลากรของบริษัท อันจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานและความได้เปรียบทางการแข่งขัน อันเนื่องมาจากบุคลากรมีความทุ่มเทความสามารถทั้งทางร่างกายและจิตใจให้กับองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้มีการค้นคว้ารวบรวมแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากร
- 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร
- 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร
- 2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร

Alen and Meyer (1993: 49-61) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นบุคลากรขององค์กรไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหานั้น ๆ แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้องค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

Steers (1991: 79) กล่าวถึง การเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรด้วยความเต็มใจ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรหมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรหมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ธีรัมพา ชำนาญไพร (2550) กล่าวถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

2. ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

Venter, Boshoff, and Maas (2005) อธิบายว่า องค์ประกอบสำคัญของความเต็มใจของทนายในการรับช่วงกิจการต่อ ประกอบด้วย ความต้องการหรือความปรารถนาอย่างแรงกล้าของทนายในการบริหารธุรกิจครอบครัว โดยทนายต้องมีความสุข ความภาคภูมิใจ และเชื่อว่าธุรกิจครอบครัวมีความตื่นเต้น และมีความท้าทายมากกว่าองค์กรอื่น

Keith Davis (1972) และ Edwin B. Flippo (1970) (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2550: 412) ได้กล่าวถึง ความเต็มใจนั้นเกิดจากขวัญ ซึ่งขวัญคือ ทศนคติของบุคคล และโดยเฉพะอย่างยิ่งของกลุ่มคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานของเขา ทศนคตินี้จะกำหนดระดับความร่วมมือในการทำงานด้วยความเต็มใจและด้วยความมีมานะบากบั่น ตลอดถึงการร่วมมือด้วยความสมัครใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 134) ได้กล่าวว่า ความเต็มใจเป็นส่วนหนึ่งของขวัญ ซึ่งขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่น และในทางตรงข้ามคนที่ปราศจากขวัญ จะแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น ขวัญจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม คนที่มีขวัญดี จะสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายและอื่น ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีผลดีต่อหน่วยงาน

ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์ (2551) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง การเห็นพ้องต้องกันนั้น จะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่า การปฏิบัติการทั้งหมดโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวที่ทำให้การปฏิบัติการบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรว่า หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากรเอง การที่จะสามารถทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้น

ดังนั้นผู้นำจะต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวมในองค์กร

ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์. (2527). กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการ (Contribution) ให้บรรลุจุดหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ความหมายข้างต้นนี้แล้ว นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ ยังได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมไว้อีกนัยหนึ่งโดยแสดงความสัมพันธ์ในรูปของสมการดังนี้

การมีส่วนร่วม = ความร่วมมือร่วมใจ + การประสานงาน + ความรับผิดชอบ

Participation = Cooperation + Coordination + Responsibility

โดยได้ให้ความหมายของความร่วมมือร่วมใจว่า หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะมาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

การประสานงาน หมายถึง ห่วงเวลาและลำดับเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพในการกระทำกิจกรรมหรือการงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันในการกระทำงานและในการทำให้เชื่อถือไว้วางใจ
เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537: 182-183) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร นิรันดร์ชัย พัฒนพงศา (2546: 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นและการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2538 : 237) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง รูปแบบของความเกี่ยวข้องผูกพันร่วมกัน (Involvement) ของสมาชิกในการประชุมหรือเพื่อตัดสินใจและควบคุมการทำงานร่วมกัน ซึ่งสามารถแสดงถึงระดับความผูกพันให้เห็นชัดเจนดังภาพนี้

การมีส่วนร่วม (Participation) \Rightarrow ความเกี่ยวข้องผูกพัน (Involvement) \Rightarrow ข้อผูกมัดหรือตกลงใจร่วมกัน (Commitment)

ภาพที่ 2.1 แสดงระดับความผูกพัน

Whang (1981 : 91-92) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง กระบวนการในการเข้าไปดำเนินงานของบุคคลหรือของกลุ่มเพื่อได้สะท้อนถึงความสนใจของตน หรือเพื่อให้การสนับสนุนทางด้านกำลังงาน หรือทรัพยากรต่อสถาบัน หรือต่อระบบที่ครอบคลุมการดำเนินชีวิตของพวกเขา แม้ว่านักวิชาการจะให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้อย่างหลากหลายก็ตาม แต่ในการวิจัย

ครั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม รับผิดชอบในฐานะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมประเมินผลงานในกิจการใด ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อถึงตัวประชาชน

ศกุนต์ สายบุญมี (2537: 5) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมตามกิจกรรมที่เข้าร่วม ดังนี้

1. ร่วมในการรับรู้ ในการได้รับข่าวสารซึ่งเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง ที่จะรู้ข่าวสารความเป็นไปของบ้านเมือง ความรู้หรือวิชาการต่าง ๆ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรม เป็นการตกทอดทางสติปัญญาของมนุษย์จากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่ง สังคมหนึ่งสู่สังคมหนึ่งอันเป็นสิ่งสาธารณะ

2. ร่วมคิด จากการได้รับรู้ นำมาสู่การขบคิดพิจารณา มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แลกเปลี่ยนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพ

3. ร่วมตัดสินใจ มีโอกาสที่จะตัดสินใจรับหรือไม่รับกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนกับชีวิตของตนอันถือว่า หากมนุษย์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันแล้ว ผลที่เกิดขึ้นย่อมเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการ สอดคล้องกับปัญหา เกิดความรักความหวงแหนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและต้องดูแลรักษา ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

4. ร่วมวางแผนและดำเนินการ การวางแผนร่วมกันและการดำเนินการร่วมกันย่อมเกิดพลังอย่างมหาศาลในการทำให้โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

5. ร่วมประเมินผล ประเมินค่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการแล้ว หรือกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป

6. ร่วมรับผิดชอบ การคงอยู่ของกิจกรรมนั้นไม่มีใครปฏิเสธว่า เป็นผลมาจากการรับผิดชอบ และการปฏิบัติดูแลรักษาร่วมกัน สำหรับสิ่งที่เกิดผลเสียหายหากมีการรับ “ผิด” เราก็มักพบกับสิ่งที่ “ชอบ” พลวัตของกิจกรรมก็จะต่อเนื่องต่อไปเช่นกัน

7. ร่วมรับผลประโยชน์ ในงานพัฒนาชุมชนผลของกิจกรรมย่อมตกแก่สมาชิกชุมชน ส่วนชุมชนจะกระจายผลประโยชน์ไปสู่สมาชิกแต่ละคนอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของชุมชนนั้น เช่น อาจใช้วิธีเฉลี่ยประโยชน์ อาจใช้เกณฑ์แบ่งปันตามสัดส่วนของทุน แรงงาน การจัดการ หรือตามผลงาน เป็นต้น

ประชุม สุวตถิ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของบุคคลเกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้มีศักยภาพที่จะเข้า ร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น จะต้องมีความสามารถในการค้นหาความต้องการ วางแผนการบริหารจัดการ การบริการองค์กร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. เป็นบุคคลที่มีความพร้อมที่เข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือ ผู้นั้นจะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

3. เป็นบุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจสมัครใจที่จะเข้าร่วม และได้เล็งเห็นถึงผลประโยชน์ของการเข้าร่วม จะต้องไม่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วม โดยที่ตนเองไม่ประสงค์จะเข้าร่วม

4. เป็นบุคคลที่ต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีโอกาสที่จะเข้าร่วมซึ่งถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจ และกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม บุคคลจะต้องมีโอกาสและมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง

สำหรับลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคคลโดยทั่วไปแล้ว ยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่เกี่ยวข้อกับการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษาสถานภาพทางสังคม อาชีพ และรายได้ เป็นต้น

มงคล จันทร์ส่อง (2544) ได้กำหนดรูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของบุคคล ไว้ว่า องค์ประกอบรูปแบบของการมีส่วนร่วม มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ซึ่งการให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนว่า จะทำกิจกรรมนั้น ๆ ไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรเข้าร่วมหรือไม่

2. การมีส่วนร่วมจะต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย การให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมจะต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่า มีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่

3. การเข้าร่วมจะต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย การที่จะให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นจะต้องระบุกลุ่มเป้าหมายด้วย อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปบุคคลกลุ่มเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน

Cohen & Uphoff (1977 : 7 – 26) ได้จำแนกขั้นตอนหรือประเภทของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ในกระบวนการของการตัดสินใจนั้น ประการแรกที่สุดที่จะต้องกระทำก็คือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการนั้น จะได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการใดบ้าง และจะทำประโยชน์โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงานและประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์นั้น นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ในทางบวก และผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตก็คือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้

Wall & Lischeron (1977: 41 – 42) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมตามระดับขององค์การไว้ 3 ระดับ คือ ระดับแรก การมีส่วนร่วมระดับล่าง (Local Participation) เป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับล่างสุดของสายงานขององค์การ (Organizational hierarchy) การมีส่วนร่วมระดับนี้เป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำหรับการดำเนินงานประจำวัน ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องเฉพาะตัวบุคคลนั้น หรือเกี่ยวข้องหรือกระทบกับบุคคลไม่กี่คน ระดับที่สอง การมีส่วนร่วมระดับกลาง (Medium Participation) การมีส่วนร่วมลักษณะนี้มักจะเป็นความรับผิดชอบของระดับผู้จัดการในองค์การ ผลของการตัดสินใจในระดับนี้จะกระทบต่อบุคคลจำนวนมากซึ่งอาจจะเป็นระดับกรม ฝ่ายหรืองาน และระดับที่สาม การมีส่วนร่วมระดับห่างไกล (Distant participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในระดับสูงสุดขององค์การ เช่น ผู้จัดการใหญ่ในองค์การ เป็นต้น

Dusseldorp (1981: 22-23) ได้เสนอว่า การมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผลนั้น หมายถึง การมีส่วนร่วมที่ผู้มีส่วนร่วมเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจนทุกข้อหรือเกือบทุกข้อ ส่วนการมีส่วนร่วมที่ไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การมีส่วนร่วมที่ผู้มีส่วนร่วมมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการน้อยมากหรือมีความเข้าใจเพียงบางส่วน สำหรับเรื่องส่วนร่วมในการพัฒนานั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาเพื่อให้โครงการพัฒนาประสบผลสำเร็จ การพิจารณาประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจึงพิจารณาจากความพยายาม (Efforts) ที่บุคคลทุ่มเทให้แก่การทำงานในโครงการพัฒนาจนโครงการนั้นประสบผลสำเร็จ ยิ่งบุคคลทุ่มเทความพยายามในการกระทำกิจกรรมในโครงการพัฒนานั้น ๆ มากเท่าใด ก็ถือว่าบุคคลนั้นเข้าร่วมโครงการอย่างมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(1) ความหมายของแรงจูงใจ (Definition of motive)

แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (move)" ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

1. Walter (1978: 218) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

2. Loundon & Bitta (1988: 368) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง "สถานะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม"

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

การตี อนันต์นาวิ (2552: 113) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการ ทั้งนี้เพื่อไปสู่เป้าหมายปลายทางที่กำหนด หรือหมายถึงกระบวนการที่ทำให้มนุษย์กระทำกิจการงานอย่างใดอย่างหนึ่งอย่าง

มีจุดมุ่งหมาย มีทิศทางและช่วยให้กิจการงานที่กระทำนั้นคงสภาพอยู่ต่อไป โดยที่มนุษย์ต้องมีเจตคติ ทักษะและความเข้าใจในกิจการนั้นอย่างแท้จริง

สมยศ นาวิการ (2540: 359) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2547) อธิบายว่า การจูงใจเป็นวิธีการสร้างสิ่งเร้าเพื่อชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้เกิดการคล้อยตาม และปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เพราะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

วิธีการจูงใจที่สำคัญ มี 3 วิธี คือ

1. การจูงใจด้วยค่าตอบแทน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส เบี้ยขยัน ค่านายหน้า ส่วนแบ่งกำไร ค่าล่วงเวลา เป็นต้น
2. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนที่ตีค่าเป็นเงินได้ เช่น การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ เป็นต้น
3. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน เช่น การพัฒนาความรู้ การยกย่องชมเชย การมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณ การให้มีรถประจำตำแหน่ง การจัดที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ เป็นต้น

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546: 185) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์การจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์การ ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำหรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร พักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

(2) ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทิสนา แชมมณี (2548: 50) กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจ แบ่งออกได้เป็นทฤษฎีใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation)

ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ว่ามีผลต่อแรงจูงใจของบุคคลเป็นอย่างมาก ดังนั้น ทุกพฤติกรรมของมนุษย์ถ้าวิเคราะห์ดูแล้ว จะเห็นว่าได้รับอิทธิพลที่เป็นแรงจูงใจมาจากประสบการณ์ในอดีตเป็นส่วนมาก โดยประสบการณ์ในด้านดีและกลายเป็นแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลรื้อให้มนุษย์มีความต้องการแสดงพฤติกรรมในทิศทางนั้นมากยิ่งขึ้นทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของสิ่งเร้าภายนอก (Extrinsic Motivation)

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning View of Motivation)

ทฤษฎีนี้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเอกลักษณ์และการเลียนแบบ (Identification and Imitation) จากบุคคลที่ตนเองชื่นชม หรือคนที่มีชื่อเสียงในสังคมจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

3. ทฤษฎีพุทธินิยม (Cognitive View of Motivation)

ทฤษฎีนี้เห็นว่า แรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Perceive) สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวโดยอาศัยความสามารถทางปัญญาเป็นสำคัญ มนุษย์จะได้รับแรงผลักดันจากหลาย ๆ ทางในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งในสภาพเช่นนี้ มนุษย์จะเกิดสภาพความไม่สมดุล (Disequilibrium) ขึ้น เมื่อเกิดสภาพเช่นว่านี้ มนุษย์จะต้องอาศัยขบวนการดูดซึม (Assimilation) และการปรับ (Accomodation) ความแตกต่างของประสบการณ์ที่ได้รับใหม่ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมของตน ซึ่งการจะทำให้จะต้องอาศัยสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ที่สำคัญทฤษฎีนี้เน้นเรื่องแรงจูงใจภายใน (intrinsic Motivation) นอกจากนั้นทฤษฎีนี้ยังให้ความสำคัญกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์และการวางแผน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับระดับของความคาดหวัง (Level of Aspiration) โดยที่เขากล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังของตนเองให้สูงขึ้น เมื่อเขาทำงานหนึ่งสำเร็จ และตรงกันข้ามคือ จะตั้งความคาดหวังของตนเองต่ำลง เมื่อเขาทำงานหนึ่งแล้วล้มเหลว

4. ทฤษฎีมานุษยนิยม (Humanistic View of Motivation)

แนวความคิดนี้เป็นของ Maslow ที่ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยที่ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น ดังนั้นถ้าเข้าใจความต้องการของมนุษย์ก็สามารถอธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ได้เช่นเดียวกัน

5. ทฤษฎีแรงจูงใจสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzbergs Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน โดยให้ชื่อผลงานว่า Motivation Hygienr Theory หรือทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก ดังนี้

สิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน และแบบที่สองคือการป้องกันการเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivators และเรียกแบบที่สองว่า Hygienes

1. Motivators คือ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้แก่

- 1.1 ลักษณะงาน
- 1.2 ความก้าวหน้า
- 1.3 การยอมรับ
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 สัมฤทธิ์ผลของงาน
2. Hygienes คือ องค์ประกอบที่สามารถป้องกันการเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้แก่
 - 2.1 สภาพการทำงาน
 - 2.2 นโยบายบริษัท
 - 2.3 ความมั่นคง
 - 2.4 ผลตอบแทน
 - 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 2.6 การนิเทศงาน
 - 2.7 สภาพตำแหน่ง

จากความคิดของ Herzberg ถ้าองค์ประกอบใดสามารถสร้าง Hygienes ได้ดีก็จะสามารถหลีกเลี่ยงความไม่พอใจของคนในการปฏิบัติงานได้ดีตามไปด้วย

(3) ความสำคัญของแรงจูงใจ

เจมส์ (James) (อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม 2522: 420) ได้ศึกษาและชี้ให้เห็นว่า การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานโดยเขาได้พบว่า ตามปกติพนักงานจะทำงานโดยใช้ความสามารถร้อยละ 20-30 แต่ถ้าหากพนักงานได้รับแรงจูงใจ พวกเขาจะใช้ความสามารถประมาณร้อยละ 80-90

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตามปกติเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือ แรงจูงใจ เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2534: 383-385) ชี้ให้เห็นความสำคัญของแรงจูงใจ อาจแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 3 ประการคือ

1. ความสำคัญต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคลากรคือ ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์การต่อไปนาน ๆ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือสนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงานและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความสำคัญของแรงจูงใจ สมยศ นาวิการ (2533: 75) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อกองงานในฐานะสิ่งที่มีชีวิตจิตใจคอยดูแลสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมใน

การทำงานและส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ได้อยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะสร้างความพอใจให้กับพนักงาน และสร้างความสำเร็จทั้งในความต้องการของพนักงานเองและบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

วาสนา กล้ารัศมี. (2553). การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำสำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงาน ในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง มักดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย ที่ต้องการเจริญก้าวหน้าเพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้

ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

(4) องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ธร สุทรายุทธ (2551 : 159 - 161) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางด้านกายภาพ (Biological Factor) ในองค์ประกอบด้านนี้จะพิจารณาถึงความต้องการทางด้านกายภาพของมนุษย์ เช่น ความต้องการปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการเหมือนกัน เพราะถ้าขาดปัจจัยดังกล่าวมนุษย์จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

2. องค์ประกอบทางการเรียนรู้ (Learned Factor) องค์ประกอบด้านนี้เป็นผลสืบเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านกายภาพ ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนไม่สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการในปริมาณ ชนิดและคุณภาพตามที่ตนเองต้องการ และในหลาย ๆ ครั้งสิ่งแวดล้อมเป็นตัววางเงื่อนไขในการสร้างแรงจูงใจของมนุษย์ โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์จะมีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวเราเสมอ และการเรียนรู้ของบุคคลต่างก็เป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจที่จะมีอำนาจ แรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ แรงจูงใจที่จะเป็นคนซื่อสัตย์และกล้าหาญ ฯลฯ ล้วนแล้วแต่ทำหน้าที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งสิ้น และเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้เช่นเดียวกัน ดังนั้นองค์ประกอบทางการเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อแรงจูงใจของมนุษย์ที่จำเป็นต้องศึกษา เพื่อทำความเข้าใจเรื่องแรงจูงใจอย่างถูกต้อง

3. องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive Factor) เป็นส่วนสำคัญในการเกิดแรงจูงใจของมนุษย์ โดยที่ความคิดจะทำให้มนุษย์กำหนดการกระทำต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันหรือแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ความคิดทำให้เกิดเป็นความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น เช่น ความคิดสร้างสรรค์ของนักคิด นักวิทยาศาสตร์ที่ล้วนมาจากแรงจูงใจในการสร้างสรรค์งาน เพื่อสร้างคุณูปการอันใหญ่หลวงให้กับผู้อื่นและสังคม

(5) ประเภทของแรงจูงใจ

ธร สุทรายุทธ (2551: 159-161) ได้กล่าวถึง ประเภทของแรงจูงใจตามลักษณะของการแสดงออกทางพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. แรงจูงใจกลุ่มที่ 1 ได้แก่

1.1 แรงจูงใจฉับพลัน (Aroused Motive) คือ แรงจูงใจที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาทันทีทันใด

1.2 แรงจูงใจสะสม (Motivational Disposition หรือ Latent Motive) คือ แรงจูงใจที่มีอยู่แต่ไม่แสดงออกทันที จะค่อย ๆ เก็บสะสมไว้รอการแสดงออกในเวลาใดเวลาหนึ่งต่อไป

2. แรงจูงใจกลุ่มที่ 2 ได้แก่

2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายในตัวของบุคคลผู้นั้น และเป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมภายนอก ได้แก่

ความมีสมรรถภาพ (Competence) ความมีสมรรถภาพเป็นแรงจูงใจภายใน ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไวท์ ถือว่า มนุษย์เราต้องการ

ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่วัยทารกและพยายามที่จะปรับปรุงตัวอยู่เสมอความต้องการมีสมรรถภาพจึงเป็นแรงจูงใจภายใน

ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ความอยากรู้อยากเห็นเป็นแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่อยากค้นคว้าสำรวจสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากเด็กวัย 2-3 ขวบจะมีพฤติกรรมที่ต้องการจะสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย

แรงจูงใจภายใน (intrinsic Motivation) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำการต่าง ๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพันเห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกัน ค่าขายอาหารเล็ก ๆ น้อย ๆ ทั้งประเภทขนมขบเคี้ยว ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายรายที่ไม่ทั้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่นอกตัวบุคคลผู้นั้น เช่น คำชมเชยหรือรางวัล

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชมเชย การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น

3. แรงจูงใจกลุ่มที่ 3 ได้แก่

3.1 แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motive) คือ แรงจูงใจอันเนื่องมาจากความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เช่น ความหิวกระหาย

3.2 แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Motive) คือ แรงจูงใจที่เป็นผลต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจขั้นปฐมภูมิ

जारูวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 14) ได้แบ่งประเภทแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แรงจูงใจทางกาย (Physiological Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามความต้องการทางร่างกาย ถือเป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดจากร่างกายต้องการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำก็เกิดแรงจูงใจ คือ กระหายที่จะดื่มน้ำ และแสวงหาน้ำดื่ม เป็นต้น ลักษณะของแรงจูงใจทางกาย มีดังนี้

1.1 แรงจูงใจทางบวกหรือแสวงหา (Positive Supply Motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายมีชีวิตอยู่รอด ชดเชยต่อสิ่งที่ร่างกายขาดไป เช่น ความหิว ความกระหาย และการพักผ่อน เป็นต้น

1.2 แรงจูงใจทางลบหรือการหลีกเลี่ยง (Negative or Avoid Motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการ เช่น ความเจ็บปวด ความเสียหาย ความสกปรก เป็นต้น

1.3 แรงจูงใจที่จะดำรงเผ่าพันธุ์ (Species Maintaining Motive) เป็นแรงจูงใจทางธรรมชาติที่ทำให้มีการสืบพันธุ์ เพื่อการสร้างสมาชิกสืบทอดในสังคมต่อไป

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคม เช่น การต้องการความรัก การยกย่อง การมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในชีวิต ความภาคภูมิใจ ซึ่งแรงจูงใจทางสังคมแบ่งได้ ดังนี้

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

2.1.1 มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)

2.1.2 มีความทะเยอทะยานสูง

2.1.3 ตั้งเป้าหมายสูง

2.1.4 มีความรับผิดชอบในการงานดี

2.1.5 มีความอดทนในการทำงาน

2.1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

2.1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน

2.1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด โดยมีความมานะพยายาม ขยัน อดทน เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งความมุ่งหวังหรือเป้าหมายไว้สูง และมีความพยายามมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจาก การแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.2.1 เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

2.2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก

2.2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ

2.2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง มักจะคล้อยตามผู้อื่น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารีเป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นหรือสังคม บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้สูงมักจะเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม เป็นที่พึ่งพาอาศัยของบุคคลอื่น ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตาโอบอ้อมอารี เห็นใจผู้อื่นเสมอ ซึ่งแรงจูงใจด้านนี้ก็จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ยอมรับนับถือ

2.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นผู้นำของบุคคล ต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นทั่วไป โดยวิธีที่ชอบธรรมและไม่ชอบธรรม เช่น การขยัน สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเอง "ขาด" ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น "ปมด้อย" เมื่อมีปมด้อยจึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 2.3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
- 2.3.2 มักจะต่อต้านสังคม
- 2.3.3 แสวงหาชื่อเสียง
- 2.3.4 ชอบเสียง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ
- 2.3.5 ชอบเป็นผู้นำ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเองขาดบางสิ่งบางอย่าง อาจเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้มีความรู้สึกเป็น "ปมด้อย" เมื่อมีปมด้อยถึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด

2.4 แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

- 2.4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
- 2.4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจมักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

2.5 แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

- 2.5.1 ไม่มั่นใจในตนเอง
- 2.5.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเองมักจะลังเล
- 2.5.3 ไม่กล้าเสี่ยง
- 2.5.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไปไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ไม่ฝึกหัดเด็กได้ตัดสินใจเลือกสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองในระยะที่เด็กเริ่มจะทำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้

(6) กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

6.1 ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือขาดทางด้านจิตใจ

6.2 แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์ขาดความต้องการบางสิ่งบางอย่างจะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทางเพื่อนำไปสู่เป้าหมายอันจะนำไปสู่การลดภาวะตึงเครียด

6.3 แรงกระตุ้น (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) เป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือต้องการ อาจมีได้หลายระดับตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากร

(1) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์ (Bateman & Snell, 1999, p. G-2) เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนประมาณ 3 ประการคือ ขั้นตอนหนึ่งคือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน ขั้นตอนที่สองคือ การปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่สามคือ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดความคาดหวังออกมา 2 ลักษณะคือ อันที่หนึ่งเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-Performance Expectancy) กับอันที่สอง อันเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) และคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes)

ความคาดหวังต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานและได้รับงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรม สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนพฤติกรรมต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการแสดงความพยายามเพื่อให้ได้ผลตอบแทน ได้เป็นลำดับนี้

1. คุณค่าของรางวัล (Value of Reward) คือสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการได้รับจากการทำงาน เช่น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนสูง ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่บางคนอาจภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บางคนอาจเห็นคุณค่าของเงินมากกว่า

2. ความพยายามที่รับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล (Perceived Effort Reward Probability) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความพยายามที่ใช้กับรางวัลที่จะได้รับว่า ผลที่ต้องการจะขึ้นกับความพยายามที่แสดงออกมามากหรือน้อยเพียงใด

3. ความพยายาม (Effort) คือ ปริมาณพลังงานทั้งกายและจิตใจที่อุทิศให้กับงาน ปริมาณของความพยายามจะขึ้นอยู่กับคุณค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล

4. ความสามารถและนิสัย (Abilities and Traits) ความสามารถหมายถึง ความรอบรู้ทางทักษะของแต่ละบุคคลที่ต้องการในการทำงาน ส่วนนิสัยเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อการทำงานของคุณคน ดังนั้น ความสามารถและนิสัยจึงเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการทำงานให้สำเร็จ (Griffin. 1996: 483-485)

แนวคิดหลังของทฤษฎีจะอยู่ที่เรื่องผลลัพธ์ (Outcome) ความพอใจ (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) แบบจำลองของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler. 1968) แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวัง ไม่ได้เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นว่า นอกจากความพยายามและการตั้งใจจะมีผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว ความสามารถและการรับรู้บทบาทก็ยังมีผลด้วย

พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler. 1968) ชี้ให้เห็นถึงความพยายามของบุคคลขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัลและความสามารถในการทำงาน ตลอดจนการรับรู้ความต้องการในงาน ช่วยให้คุณคนมองเห็นความสำคัญในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่รางวัลและความพึงพอใจ การทำงานจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน แต่แต่ละบุคคลจะมองเห็นรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

แบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler. 1968) แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การตั้งใจของเจ้าหน้าที่

1. กำหนดรางวัลให้เหมาะกับคุณค่าของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการตั้งใจรางวัลที่จะให้ จะต้องเหมาะสมกับคุณค่าของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ซึ่งสามารถทราบได้โดยการสอบถามหรือสังเกตพฤติกรรม

2. แสดงระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการอย่างชัดเจน ผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความพอใจ ดังนั้นต้องมีการกำหนดผลการปฏิบัติงานที่ดีและรางวัลที่จะได้รับ

3. สร้างความแน่ใจว่า ระดับผลการปฏิบัติงานสามารถทำได้ ถ้าเจ้าหน้าที่เชื่อว่าผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ไม่สามารถทำได้ การตั้งใจของพวกเขาจะต่ำ

4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน

5. สร้างความแน่ใจว่ารางวัลเหมาะสม เพราะรางวัลที่ไม่เพียงพอจะทำให้การตั้งใจลดลง

แบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler. 1968) แสดงให้เห็นว่านอกจากการรับรู้ บทบาทและความพึงพอใจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแล้ว ความสามารถและการรับรู้บทบาทก็มีผลด้วย ในการจะปฏิบัติงานให้ดีบุคคลจะต้องรู้ว่าต้องทำอะไร สามารถทำได้และรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ

ตัวอย่างแบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler expectancy model) (1968) แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังประกอบด้วย

การรับรู้บทบาท (role perceptions) เป็นความเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ต่องานที่เขาจะต้องทำให้ประสบความสำเร็จ การรับรู้บทบาทจะทำให้เจ้าหน้าที่รู้ว่าจะทำงานอย่างไร และใช้ความพยายามเท่าไรเพื่อที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ผลการปฏิบัติงาน (performance) เป็นระดับของผลงานที่ได้จากแต่ละบุคคล ซึ่งมาจากความพยายาม ความสามารถและการรับรู้บทบาท เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามมากแต่มีความสามารถน้อย หรือประเมินบทบาทในองค์การผิด จะมีความสามารถในการทำงานต่ำ

รางวัล (rewards) คือผลตอบแทนการทำงานที่เจ้าหน้าที่ต้องการ รางวัลมี 2 ชนิด คือ ภายนอกและภายใน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539: 377-381)

1. รางวัลภายนอก (extrinsic rewards) พอใจในสภาวะการทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. รางวัลภายใน (intrinsic rewards) เป็นผลตอบแทนความพอใจภายในของบุคคล เช่น การได้รับการยอมรับเห็นคุณค่าของตนเอง โดยทั่วไปรางวัลภายในจะทำให้เกิดความพอใจมากกว่ารางวัลภายนอก

อุไรวรรณ เกิดผล (2539) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom โดยที่ Vroom (1964) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการ ที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่า เมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่า กระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจจึงสรุปได้ว่า คนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้นเพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้ว แรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีที่เน้นเรื่องการพัฒนา คือทฤษฎีที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom ว่า คนเราจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ก็ต่อเมื่อมีความหวัง หรือเห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การเห็นโอกาส การเห็นความเป็นไปได้ (Probability) หรือมีการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานว่าถ้าเพิ่มความพยายาม (Efforts) จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ดังนั้นคนก็จะเพิ่มความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ค่าตัวเลข (Value) ของความคาดหวังจะเป็นช่วงจาก 0 คือไม่มีโอกาส จนไปถึง 1 คือ มีความแน่นอนที่จะได้ผลงานตามที่หวังไว้ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- ความเชื่อในการควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง
- การยอมรับนับถือตนเอง
- ความเชื่อในความสามารถของตนเอง
- การฝึกอบรมที่ได้รับ
- ความไว้วางใจ
- อุปกรณ์และเครื่องมือ
- เป้าหมายงาน
- ผู้นำ/ผู้บังคับบัญชา
- การออกแบบงาน

2. มีเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Instrumentality) คือ เห็นหนทาง เห็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่างที่ต้องการ นั่นคือ เห็นความเป็นไปได้ที่ผลงานสูงขึ้น จะนำไปสู่ผลรางวัลบางสิ่งบางอย่างจากองค์กร ซึ่งหนทางนั้นอาจมีได้หลายทางและมีโอกาสเกิดขึ้นได้ไม่เท่ากัน ค่าตัวเลข (Value) ของหนทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ ก็จะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- ความเสมอภาคในองค์กร
- วัฒนธรรมองค์กร
- ระบบการให้รางวัล
- ความไว้วางใจ
- การเมืองในองค์กร
- เป้าหมายงาน
- ผู้นำ/ผู้บังคับบัญชา
- การออกแบบงาน

3. การเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) คือ ผลลัพธ์หรือรางวัลนั้นตรงกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Personal Goal) ที่ต้องการรางวัลนั้นจึงมีคุณค่าต่อบุคคลนั้น ๆ ค่าของรางวัลนั้นจะมีค่าเท่าไร ขึ้นอยู่กับการประมาณค่าของบุคคลนั้นโดยมีองค์ประกอบดังนี้

- คุณค่าของรางวัล
- ความต้องการของแต่ละบุคคล
- บุคลิกภาพ
- การรับรู้
- บรรทัดฐานและวัฒนธรรมองค์กร
- ผู้นำ/ผู้บังคับบัญชา

ตามทฤษฎีนี้แรงจูงใจจะเกิดจากความเชื่อมโยงของความคาดหวัง และเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์และคุณค่าของผลลัพธ์ แต่ถ้ามีเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งแรงจูงใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังสมการที่ว่า

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} * \text{เครื่องมือที่จะนำไปสู่รางวัล} * \text{คุณค่าของรางวัล}$$

สรุปได้ว่า การที่จูงใจโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectancy) ที่คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพจิตและความเชื่อของเขาว่า เขาต้องการหรือไม่ ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาคาดหวังไว้

(2) ความหมายของความคาดหวัง

สุรางค์ จันทร์เอม อ่างถึงใน (มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ. 2540) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่า สิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540: 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540: 10) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2541: 18) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สภาพการประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการ หากบุคคลมีความสามารถสูง ตั้งใจสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานตามที่หวังผล จากความหมายความคาดหวังข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน

Blair อ้างถึงใน (วิภาดา วัฒนนามกุล. 2539: 13) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

(3) การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540: 11) กล่าวถึง การกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอ เช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้วยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วย ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าระดับความหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของตนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์นั้นจะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ บุคคลที่มีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งเกิดจากการที่สังคมหรือกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ถ่ายทอดความนิยมทางสังคมมา การที่บุคคลตัดสินใจกระทำก็เพื่อให้บรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้นั้น เช่น การตัดสินใจที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาเพื่อไปศึกษาต่อในแขนงที่ตนสนใจและประกอบอาชีพตามที่คาดหวังไว้

(4) ความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน

องค์กรจะก้าวหน้าได้ต้องอาศัยระบบการวางแผนที่ดี มีบุคลากรที่มีศักยภาพ และที่สำคัญพนักงานทุกคนต้องมีความสุขในการทำงาน แต่ก่อนที่องค์กรจะสร้างความสุขให้แก่พนักงานได้นั้นต้องรู้เสียก่อนว่า พนักงานคาดหวังอะไรในชีวิตการทำงาน อะไรที่เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานบ้าง

สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์กร ก็คือ

- การได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง
- การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- การได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร
- การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี
- การได้รับโอกาสในการพัฒนาอาชีพและมีความก้าวหน้า
- การได้รับสวัสดิการที่ดี การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
- การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี
- การมีปริมาณงานที่เหมาะสม

- การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า

สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่พนักงานต้องการและเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างองค์กรแห่งความสุขให้กับพนักงาน โดยองค์กรควรมีระบบค่าตอบแทนที่อยู่ดีธรรมและจูงใจ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน หน้าที่ความรับผิดชอบน่าสนใจและมีคุณค่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานถูกสุขลักษณะอนามัยและปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมหรือโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร มีระบบให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เป็นต้น

ในขณะที่ผู้ประกอบการเอง ก็มีความคาดหวัง มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเช่นกัน องค์กรคาดหวังจะได้รับผลผลิตสูง มีคุณภาพ ลูกค้าพอใจ มีกำไร เติบโต ยั่งยืน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม ยอมรับ และสนับสนุนองค์กร พนักงานมีความรัก ความผูกพัน ท่วมเทเพื่อองค์กร และมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี อย่างไรก็ตาม การจะบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งความหวังไว้ จะต้องเริ่มที่การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ดังที่กล่าวมา เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตดี ความสุขก็จะตามมา คนที่ทำงานด้วยความสุข ย่อมทำงานด้วยความรักและทุ่มเทเพื่อองค์กร ผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้าประทับใจ ส่งผลให้ผลประโยชน์ของบริษัทดีขึ้นตามไปด้วย องค์กรมีผลกำไร และมีการเติบโตอย่างยั่งยืนตามที่คาดหวัง

(http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource_editor17.htm Post on 30-Dec-09)

(5) ความคาดหวังของพนักงาน (Employee Expectation)

Employee Expectation ว่าด้วยเรื่องการจัดการความคาดหวังของพนักงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคที่ทรัพยากรบุคคลกลายเป็นทุนอย่างหนึ่งของกิจการ ที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์” หรือ “Human Capital” หมายถึงมุมมองการลงทุนที่เล็งเห็นผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับ แต่ผู้บริหารบางคนกลับมองว่า คน คือ ต้นทุนมากกว่า คิดแต่ว่ามีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับคน เห็นคนทำงานเป็น “Human Cost” ที่จ้องแต่จะลด ตัดทิ้งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ เพราะสิ้นเปลืองงบประมาณโดยหารู้ไม่ว่าการลงทุนในสินทรัพย์อื่น ๆ ที่ไม่มีชีวิตจิตใจ เช่น อาคาร สถานที่ เครื่องจักร เครื่องมือ ฯลฯ มันจะให้ผลตอบแทนได้ก็เนื่องมาจากสินทรัพย์ที่มีชีวิตจิตใจ ซึ่งก็คือคนซึ่งเป็นผู้ใช้งาน ขนาดการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่มีชีวิตจิตใจที่ใช้ทุนสูงและระยะเวลาการคืนทุนนานหลายปียังยอมลงทุน แต่พอจะลงทุนในสินทรัพย์ที่มีชีวิตจิตใจที่มีคุณค่ามากกว่าให้ผลตอบแทนสูงกว่ากลับไม่ยอมลงทุน ดังนั้น องค์กรใดที่ไม่ให้ความสำคัญกับคน ก็บอกได้เลยว่าอยู่ได้ไม่ยั่งยืน

Employee Expectation Management เป็นเรื่องของการซื้อใจพนักงาน ด้วยแนวคิดที่จะให้ก่อน ซึ่งการให้ในที่นี้เริ่มตั้งแต่ ให้โอกาสในการรับเข้าเป็นพนักงาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการลงทุนในสินทรัพย์ชิ้นใหม่ที่มีศักยภาพ หากเราสามารถซื้อใจพนักงานได้ ก็เตรียมรับผลที่ตามมา นั่นคือความมุ่งมั่นของพนักงานที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ การซื้อใจนี้สามารถซื้อได้ด้วยสิ่งที่คิดมูลค่าด้วยเงิน และสิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เพราะการใช้เงินอัดฉีดแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เปรียบเสมือนนโยบายแจกเงิน หรือสร้างหนี้ทางอ้อมของพรรคการเมืองในการหาเสียง ซึ่งเป็นประชานิยมระยะสั้น แต่บั่นทอนความพอเพียงทางโครงสร้างในระยะยาว การบริหารความคาดหวังของพนักงานก็คือ

ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ตามที่พนักงานคาดหวัง ซึ่งระดับความคาดหวังนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับแล้วจะได้ผลลัพธ์ออกมา 3 ระดับดังนี้

1. สิ่งที่พนักงานได้รับ เท่ากับ สิ่งที่พนักงานคาดหวัง ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ความสมหวังหรือความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)

2. สิ่งที่พนักงานได้รับ ต่ำกว่า สิ่งที่พนักงานคาดหวัง ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ความผิดหวัง หรือความไม่พึงพอใจของพนักงาน (Employee Disappointment)

3. สิ่งที่พนักงานได้รับ สูงกว่า สิ่งที่พนักงานคาดหวัง ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ความยินดีปรีดา และปลาปลื้ม ปิติของพนักงาน (Employee Delight)

สามารถนำมาเขียนเป็นสมการเพื่อเป็นสูตรง่าย ๆ ได้ดังนี้

1. $E = R$ satisfy

2. $E > R$ disappoint

3. $E < R$ delight

โดยที่ให้ E แทน ความคาดหวัง และ R แทน สิ่งที่พนักงานได้รับ

สรุป หลักการบริหารความคาดหวังของพนักงาน ก็คือ การตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ได้ในระดับมากกว่าเท่ากับความคาดหวังของพนักงานนั่นเอง เพื่อความพึงพอใจ และความดีใจของพนักงาน คำถามต่อมาก็คือ สิ่งที่เราเรียกว่า ความคาดหวังของพนักงานมีอะไรบ้าง จะได้ตอบสนองได้ถูกใจ

ประเภทความคาดหวังของพนักงาน ได้แก่

1. ความคาดหวังในตนเอง (Self Expectation) เช่น ผลตอบแทน รางวัลที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่จะได้จากการทำงาน การสร้างเนื้อสร้างตัว สร้างครอบครัว สร้างฐานะ ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีกินมีใช้ สุขภาพกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี มีความสุข มีเวลาที่สมดุลในการใช้ชีวิต ได้รับการยอมรับและยกย่องชมเชย การได้ทำในสิ่งที่อยากทำ ได้เป็นในสิ่งที่อยากเป็น ได้อยู่ในที่ที่อยากอยู่ ได้ไปในที่ที่อยากไป ฯลฯ

2. ความคาดหวังในงาน (Job Expectation) เช่น คาดหวังว่างานจะเสร็จ คาดหวังว่าจะได้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย งานที่มั่นคง งานที่ตรงกับความถนัดของตนเอง งานที่สนุกและท้าทาย งานที่มีความก้าวหน้า งานที่มีเกียรติยศศักดิ์ศรี งานที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่า งานที่มีเวลาให้กับครอบครัว ฯลฯ

3. ความคาดหวังในที่ทำงาน (Workplace Expectation) เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) บรรยากาศการทำงาน (Work Atmosphere) เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เจ้านาย ลูกน้อง สวัสดิภาพและความปลอดภัย การได้ทำงานในที่ที่อยากทำ เช่น ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก สบายใจเหมือนทำงานอยู่ที่บ้าน เป็นต้น

4. ความคาดหวังอื่น ๆ (Others) เช่น ความคาดหวังซึ่งบางทีตัวพนักงานเองยังไม่รู้ด้วยซ้ำ แต่เมื่อบริษัทจัดให้ก็โดนใจและรู้สึกชอบ เช่น การมอบหมายให้ทำโครงการ ปฏิบัติภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมมีคุณค่าต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม โลกและมวลมนุษยชาติ ตัวอย่าง เช่น เป็นตัวแทนคนไทยไปช่วยกู้ภัยพิบัติในต่างประเทศ เป็นตัวแทนประกวด

ทักษะฝีมือแรงงานในเวทีระดับชาติ การค้นคว้าวิจัยนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลในเวทีสากล การได้รับเกียรติให้ไปเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์แก่บุคคลภายนอก ฯลฯ

เมื่อเราได้ทราบความคาดหวังของพนักงานแล้ว ก็เท่ากับเราได้โจทย์มาแล้ว ดังนั้น สิ่งที่ต้องตอบมากที่สุดก็คือ การตอบโจทย์ความคาดหวังได้ตรงใจของพนักงาน ในแต่ละองค์กรก็จะมี ความคาดหวังของพนักงานที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันไปบ้าง ดังนั้นแนวทางการตอบสนองความคาดหวัง จึงแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง นั่นคือ ความคาดหวังทั่วไปของพนักงานโดยส่วนรวม และความคาดหวังของพนักงานส่วนบุคคล (General Expectation and Individual Expectation) จากนั้นเราก็นำมาเรียงลำดับความสำคัญ แล้วออกแบบรูปแบบการตอบสนองความคาดหวังให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม

สรุป การบริหารความคาดหวังของพนักงาน จะเกี่ยวข้องกับหัวข้อในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังต่อไปนี้

1. Total Reward Management การให้รางวัลในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งค่าตอบแทนและการให้สวัสดิการต่าง ๆ
2. Career Development การพัฒนาสายอาชีพ ให้พนักงานมีความก้าวหน้า และเป็นมืออาชีพ
3. Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข มีสุขภาวะในสถานที่ทำงาน
4. Quality of Work life คุณภาพชีวิตการทำงาน
5. CSR ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
6. Job Design การออกแบบงาน เช่น ลักษณะงาน ภาระงาน การทำงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ฯลฯ
7. Human Value Management การบริหารคุณค่าของมนุษย์
8. Work life Manager ผู้จัดการชีวิตการทำงาน

(<http://humanrevod.wordpress.com/2011/08/09/employee-expectation/> Posted: August 9, 2011 in HR : Human Revolution)

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

(1) ความหมายของจิตสำนึก

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2531: 60) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (conscious) หมายถึง ผลที่ได้มาจากการประเมินค่า การเห็นความสำคัญซึ่งมีฐานอยู่ที่ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ค่านิยม ความเห็น และความสนใจซึ่งสอดคล้องกับ Felaman (1996: 144) ว่าเป็นชีวิตภายในของบุคคล ความตระหนักรู้ ความคิด ทักษะ ทักษะ อารมณ์ แรงจูงใจ และความรู้สึกรู้สึกที่ได้รับจากประสบการณ์ในขณะนั้น

ศีล วิธานนิเทศ (2531: 249) และวารภรณ์ ศรีสุพรรณ (2536: 79) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (conscious) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่สามารถตอบโต้ต่อสิ่งที่อยู่รอบตัว ตระหนักรู้ สัมผัสความรู้สึก ความคิด และการต่อสู้ดิ้นรนของตนเองได้หรืออธิบายง่าย ๆ คือ ลักษณะของบุคคลที่ทำอะไรลงไปอย่างรู้ตัว ไม่ใจลอย หรือไม่ทำลงไปในขณะที่ขาดสติยับยั้ง เป็นลักษณะของจิตที่มีทั้ง ความตระหนักรู้ (Awareness) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility)

คณะกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยพุทธชินราช (2535: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (Conscious) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในรูปแบบของความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ การให้เหตุผลการประเมินค่า และความมุ่งมั่นที่จะยึดถือเป็นแนวทางการแสดงพฤติกรรมในอนาคต

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2537: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (Conscious) หมายถึง มิติหนึ่งของเจตคติ ซึ่งมีตินี้จะมองว่าเจตคติอยู่ในภาวะจิตสำนึกหรือจิตไร้สำนึกหรืออยู่ในสำนึกบางส่วน จึงอาจกล่าวได้ว่า จิตสำนึกเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ทางจิตใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนการเกิดพฤติกรรม โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ การรู้ (Cognition) ความรู้สึกทางจิตใจ (Affection) และพฤติกรรม (Behavior)

กิตติยา เวทีวุฒาจารย์ (2543: 6) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (Conscious) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่สามารถจะตอบโต้ต่อสิ่งที่อยู่รอบตัวในอาการตระหนักรู้ มีการรับรู้ มีความระมัดระวัง การกระทำในสิ่งที่ตนต้องการด้วยสติสัมปชัญญะ และปฏิบัติงานให้อยู่ในกฎระเบียบสามารถอธิบายในสิ่งที่ควรทำ และไม่ควรทำได้มีภาวะที่จิตตื่นและรู้สึกตัวสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียงและสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยกาย ความรู้สึก ความคิด และการต่อสู้ดิ้นรนของตนเองได้ หรือพูดง่าย ๆ ว่า คือลักษณะของบุคคลที่ทำอะไรลงไปอย่างไร้ตัว ไม่ได้ใจลอยหรือทำลงไปในขณะที่เกิดอารมณ์วูบหน้ามืดขาดสติขยับยั้งจิตใจ และส่วนหนึ่งของจิตใจ (Psyche) หรือที่เรียกกันในชื่อว่า จิตภาคสำนึก (Conscious Mind)

Freire (1973: 17) และโยธิน ศาสนยุทธ (2533: 50) ได้นิยามคำว่า จิตสำนึก หมายถึง สภาวะหรือสภาพของการมีจิตสำนึก เป็นความรู้สึกรู้สึกหรือทำทนาย รวมความถึงการมีทัศนคติ ความคิดเห็นและความรู้สึก หรือการมีความคิดของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งเรียกว่า จิตสำนึกสากล เป็นการรับรู้ของอะไรก็ตามที่ผ่านเข้าไปในจิตของบุคคล เป็นกระแสความคิดเป็นความรู้สึกตัวของบุคคลที่มีต่อประสาทสัมผัส การรับรู้ ความคิด และความรู้สึกของเขา

Harre (2001: 1), เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2545: 6), มาโนช หล่อตระกูล (2542: 3) และสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก หมายถึง ความคิดของมนุษย์ ความรู้สึกที่อยู่ส่วนลึกของมนุษย์ ติดตัวติดใจอยู่ตลอดเวลา คงทนและไม่เปลี่ยนแปลงโดยง่ายเป็นความตระหนักเกี่ยวกับสิ่ง ต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของร่างกายและจิตใจ ที่ควบคุมการทำงานของร่างกายสามารถใช้ความคิดได้ด้วยตนเองเกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้

หลวงวิเชียร แพทยาคม (2505) อ้างถึงใน (รานี วิสูตรธนาวิทย์. 2548: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (Consciousness) เป็นคำที่ยากต่อการอธิบายที่แน่นอนลงไป เพราะความสำนึกไม่มีตัวตน แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์และสัตว์จะต้องมีอยู่เสมอขาดเสียมิได้ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ทางจิตวิทยาและสังคมศาสตร์ว่า จิตสำนึก มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเรื่องของพฤติกรรม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542) อ้างถึงใน (รานี วิสูตรธนาวิทย์. 2548: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึก (Consciousness) ว่าเป็นสมบัติที่เกิดมาพร้อมกับความเป็นมนุษย์แต่สามารถพัฒนาและอบรมกล่อมเกลามาได้ โดยกระบวนการปลูกฝังทางวัฒนธรรมหรือผ่านกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้น โรงเรียน และครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้ชิดนักเรียนมากที่สุด จึงมีหน้าที่ร่วมกันในการให้ความรู้ ความเข้าใจในวิชาการต่าง ๆ การพัฒนาความคิดและสติปัญญา การปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมให้อยู่ในวิถีทางที่ถูกที่ควร การสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ถูกต้อง การสร้างมาตรฐานทาง

คุณธรรม จริยธรรม ให้เกิดขึ้นในชีวิตของผู้เรียน เป็นการพัฒนาความเป็นมนุษย์อย่างเป็นองค์รวม ทั้ง การพัฒนาร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา

Kaffka (1978: 212) อ้างถึงใน (รานี วิสูตรธนาวิทย์. 2548: 8) ได้ให้ความหมายของ จิตสำนึกไว้ว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความปรารถนาต่าง ๆ เกิดการเรียนรู้ มีความหมายเหมือนคำว่า ตระหนักรู้ (Awareness) ซึ่งใกล้เคียงกับ (Nelson. 1967: 41-42) ซึ่งกล่าวว่า จิตสำนึก เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับความรู้ หรือประสบการณ์ต่าง ๆ แล้วมีการประเมินค่า และตระหนักถึงความสำคัญที่ตนเองมีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของ สภาวะตื่นตัวทางจิตใจ ส่วน Bloom (1971: 273) อ้างถึงใน (รานี วิสูตรธนา วิทย์. 2548: 8) กล่าวว่า จิตสำนึกเป็นขั้นต่ำสุดของ อารมณ์และความรู้สึก จิตสำนึกเกือบคล้ายกับความรู้และจิตสำนึกไม่เป็นลักษณะของสิ่งเร้า จิตสำนึก จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิด

Raj (1996: 605) กล่าวว่า จิตสำนึก เป็นคำที่ไม่สามารถให้คำจำกัดความได้ชัดเจน แต่สามารถอธิบายที่ใกล้เคียงได้ 2 แนวทาง ซึ่งแนวทางแรก เป็นความคิดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่ง และแนวทางที่สอง หมายถึง จิตสำนึกของบุคคลเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา แม้ช่วงช่องว่างของเวลา เช่น การนอนหลับ

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552: 33) และเกษม จันท์แก้ว (2536: 76) ได้ให้ความหมายของ คำว่า จิตสำนึก (Consciousness) หรือความตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นและตัดสินใจเลือกสนองตอบต่อสิ่งนั้นในทางที่ถูกต้อง ตามกฎระเบียบ กฎหมาย กฎระเบียบของสังคม จารีตประเพณี จิตสำนึก หมายถึง การตระหนักรู้ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับการตระหนักรู้ในปรากฏการณ์ของการรับรู้ ทั้งด้านความจำ ความคิด และความรู้สึกโดยได้สรุปความหมายจิตสำนึกใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. จิตสำนึก คือ ความตระหนักรู้ เป็นภาวะของความรู้สึกส่วนตัวที่ตระหนักรู้ตลอดเวลาทั้งภายในตัวเองหรือภายนอก ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึง การรับรู้ ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออก
2. จิตสำนึก คือ การตื่นตัว การรู้ตัวอยู่ตลอดเวลา มีการรับรู้ว่าคุณลักษณะนี้ตนเองกำลังทำอะไรอยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างไร มีความตื่นตัวในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม
3. จิตสำนึก คือ การควบคุมตนเองเป็นภาวะของการตัดสินใจและการปฏิบัติด้วยความสมัครใจครั้งใดที่เกิดปัญหาหรือพบเห็นเรื่องที่มีความรู้ ก็จะดึงจิตใต้สำนึกให้เห็นภาพนั้นได้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกตอบโต้ (sensitive) ที่อ่อนไหวและถูกต้อง

Vygotsky (1997a: 27-45) กล่าวว่า จิตสำนึกหรือประสบการณ์ที่ปรุงแต่งขึ้นในจิตใจ เกิดจากประสบการณ์จริงทั้งหลายที่มนุษย์ได้รับในชีวิต เช่น การพูดกับตัวเองในลักษณะการวางแผนในขณะที่กำลังคิดวิธีแก้ปัญหา Vygotsky ตั้งใจที่จะพัฒนาทฤษฎีที่อธิบายจิตสำนึกของมนุษย์ โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ซึ่งเรียกว่า กฎพื้นฐานของพัฒนาการทางวัฒนธรรมที่สรุปได้ว่า องค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความสนใจ ความจำ การสร้างมโนทัศน์ และความปรารถนา ในพัฒนาการทางวัฒนธรรมของมนุษย์แต่ละคน เป็นความเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ ที่มีจุดเริ่มต้นจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมที่ตกทอดมาจากบรรพบุรุษ และการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกันในปัจจุบันผ่านประสบการณ์ที่แต่ละคนต่างได้รับและร่วมกันได้รับ แล้วแปรสภาพเป็นคุณลักษณะทางจิตใจของแต่ละบุคคลในที่สุด (Berk & Winsler. 1995)

จากความหมายและคำนิยามของจิตสำนึกดังกล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า จิตสำนึกเป็นภาวะทางจิตใจที่มีความตระหนักในความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนเอง มีสติ สามารถตัดสินใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของตนได้

(2) องค์ประกอบของจิตสำนึก

กิตติยา เวทีวุฒาจารย์ (2543: 10) ได้กล่าวว่า จิตสำนึกมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนดังนี้คือ

1. ส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านความคิด (cognition) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่เป็นส่วนของการรับรู้ หรือเกิดความรับรู้ของจิตสำนึกเป็นหลัก เช่น การรับรู้ (perception) ความทรงจำ (memory) ความมีเหตุผล (reasoning) และการใช้ปัญญา (intellect) เป็นต้น

2. ส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก (affection) เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้น “ความคิด” อีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความรู้สึกที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบ เป็นต้น

3. ส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านการปฏิบัติหรือการกระทำ (psychomotor) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มทางปฏิบัติหรือปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (concept) เกี่ยวกับสิ่งนี้เป็นพื้นฐานองค์ประกอบของจิตสำนึก

(3) กระบวนการเกิดจิตสำนึก

เมธี ปิลันธนานนท์ อ่างใน (ธรรมรัตน์ วงษ์ประเสริฐ. 2539: 22) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเกิดจิตสำนึก มี 5 ลำดับคือ

1. ความรู้สึก มีความรู้สึกสะอึกใจจากสิ่งที่ตนกระทำอยู่หรือเคยมีประสบการณ์เกิดการยังคิดในค่านิยมที่ตนมีอยู่

2. ความคิดเห็น แบ่งเป็นหลายประเภท คือ

2.1 เป็นความคิดเห็นอย่างมีระดับด้วยกัน คือ ระดับความจำ การแปลความ การประยุกต์ใช้ การตีความ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน

2.2 เป็นความคิดเห็นแบบวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งแยกแยะข้อเท็จจริงจากความคิดเห็นส่วนตัว มือคติ ซึ่งบางครั้งอาจไม่ถูกต้อง และข้อขัดแย้งออกจากสิ่งที่ป็นสัจจะหรือข้อเท็จจริงรวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ การโฆษณาชวนเชื่อ และพฤติกรรมที่ทำตาม ๆ กันมา เป็นต้น

2.3 เป็นความคิดตามหลักตรรกวิทยา ความคิดแบบสร้างสรรค์ความคิดจากทักษะด้านพุทธศึกษา เช่น การใช้ภาษา การคำนวณ และการวิจัย เป็นต้น

ส่วนที่เป็นขั้นตอนความคิดเห็นนี้จะปรากฏออกมา เนื่องจากที่เราเกิดการรู้สึกสะอึกใจ ซึ่งจะเกิดความรู้สึกและเป็นความคิดเห็นประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือบูรณาการกันได้

3. การติดต่อสื่อสารและการถ่ายทอด สามารถทำได้ทั้งโดยคำพูด โดยทางอื่น เช่น การส่งข่าวโดยถ้อยคำที่เขียน การฟัง การวาดรูป การถาม การใช้ข้อมูล และการรับข้อมูลป้อนกลับ การแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เป็นต้น

4. ความเชื่อและเกิดศรัทธา ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาหาข้อสรุปจากทางเลือกต่าง ๆ มีการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ เลือกการกำหนดเป้าหมายการรวบรวมข้อมูล การแก้ปัญหา การวางแผน และการเลือกอย่างอิสระ สำหรับขั้นตอนนี้เมื่อได้มีการติดต่อสื่อสารและ

ถ่ายทอดกันแล้ว การเห็นพ้องต้องกัน การสนับสนุนกัน การนิยมนร่วมกัน จะทำให้คนเลือกเกิดความเชื่อและเกิดศรัทธาในการพึ่งตนเอง ว่าเป็นสิ่งที่ดีและยึดมั่นไว้ใจ

5. การปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ทำตามซ้ำกับที่เคยทำมาหรือจากที่เลือกใหม่ เมื่อมาถึงขั้นตอนนี้ จะเกิดความเชื่อถือศรัทธาในพฤติกรรมซึ่งก็จะเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ของบุคคลนั้น

Freud (1856-1939) เป็นชาวออสเตรีย ได้แบ่งจิตของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. จิตสำนึก (Conscious) เนื่องจากระดับจิตสำนึก เป็นระดับที่ผู้แสดงพฤติกรรมทราบ และ รู้ตัว

2. จิตก่อนสำนึก (Pre-conscious) จิตก่อนสำนึก เป็นสิ่งที่จะดึงขึ้นมาอยู่ในระดับจิตสำนึก ได้ง่าย ถ้าหากมีความจำเป็นหรือต้องการ

3. จิตไร้สำนึก (Unconscious) ระดับจิตไร้สำนึกเป็นระดับที่อยู่ในส่วนลึกภายในจิตใจ จะดึงขึ้นมาถึงระดับจิตสำนึกได้ยาก แต่สิ่งที่อยู่ในระดับไร้สำนึก ก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

Freud เป็นคนแรก ที่ได้ให้ความคิดเกี่ยวกับแรงผลักดันไร้สำนึก (Unconscious drive) หรือ แรงจูงใจไร้สำนึก (Unconscious motivation) ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของพฤติกรรม และมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของมนุษย์

จิรวัดน์ วีรังกร (2549) ได้เสนอลักษณะร่วมของนักศึกษาผู้มีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมดังนี้

1. การมีทัศนคติที่รับรู้ว่าคุณค่าเพียงพอ และรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำหรือไม่กระทำ หรืองดเว้นการกระทำ คิดเห็นได้ด้วยตนเองว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของส่วนรวม

2. การมีความยินดีที่ได้ทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เชื่อมั่นว่าตนทำได้ ไม่เห็นว่าเป็นภาระของตนเองที่มากจนเกินไป

3. เป็นผู้เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนทำ ทำอย่างมีความสุข ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย และไม่คิดหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ในสิ่งที่ตนได้ทำ

4. รู้สึกทนไม่ได้ที่ตนเองมองข้ามผ่านไปโดยไม่ให้ความร่วมมือ

5. เป็นคนมองประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

ดังนั้น เยาวชนที่มีจิตสำนึกสาธารณะหรือมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ต้องเกิดจากการรับรู้ถึงคุณค่าในตัวเองและเล็งเห็นว่าตนเองสามารถทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้านสังคม เช่น ผู้คน สัตว์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ฯลฯ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่นิ่งดูตาย ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวกหรือสร้างสรรค์ (Positive thinking) ยิ่งกว่านั้น ต้องเกิดความรู้สึกที่อยากเข้าไปมีส่วนร่วม (Participation) อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดียิ่งขึ้นด้วย

(4) การสร้างจิตสำนึกที่ดี

1. ให้พนักงานมีอิสระในการทำงานในแบบของเขามากที่สุด หมายถึง ให้พนักงานเป็นผู้ตั้งเป้าหมายในการทำงาน และกำหนดวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายโดยพนักงานผู้นั้นเป็นผู้ระบุขึ้นมาตามสายงายของตนเอง รวมทั้งกระบวนการในการแก้ปัญหาในการผลิต และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่ขัดแย้งกับกฎเกณฑ์และระเบียบของการทำงาน

2. มอบอำนาจให้กับพนักงานในการตัดสินใจตามกรอบงานที่เขารับผิดชอบ จะเป็นการพัฒนาความมั่นใจและความเคารพนับถือในตัวเอง นั่นเท่ากับเป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่บังคับบัญชาเกิด

ความคิดริเริ่มที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างไรโดยได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ในฐานะผู้จัดการคุณก็ต้องแสดงออกถึงความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เขาได้ทำงานได้สำเร็จลุล่วง

3. การจัดการต้องมีระบบที่ระบุถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน พนักงานจะต้องทราบว่าความรับผิดชอบของตนคืออะไร อำนาจของตนเองมีแค่ไหน และต้องสามารถระบุถึงความสำเร็จในงานที่ตนเองรับผิดชอบได้

4. สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้วิธีการของตนเองในการตัดสินใจ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณพร้อมที่จะสนับสนุนในการตัดสินใจและการกระทำของเขา เขาก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงใจและแรงกายให้กับการทำงาน เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพมากที่สุด

5. มอบหมายให้เขาเรียนรู้งานในหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยเรียนรู้จากหัวหน้างาน และพยายามให้เขาได้ฝึกหรือมีโอกาสในการทำงานนั้นให้มากที่สุด รวมถึงการมอบหมายความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาจะเป็นการทำให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการทำงานได้มากขึ้น ขณะเดียวกันจะทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถหลากหลายและมีองค์ความรู้จากการเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

(http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource_editor17.htm Post on 30-Dec-09)

(5) การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานของลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีเพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานชัดเจน มีความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ทำออกมาก็จะเป็นงานที่มีคุณภาพสูงสุด อีกทั้งพนักงานก็ยังมีจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัทเสมือนหนึ่งเป็นของตนเอง คนที่เป็นผู้จัดการจึงต้องมีความอดทน รอบคอบ มีทักษะในการฝึกและสอนคนให้เป็น รู้จักที่จะติดตามผลงานกับพนักงาน เมื่อคุณได้มอบความรับผิดชอบในการทำงานเป็นที่เรียบร้อยและชัดเจน ควรตรวจสอบความคืบหน้าของงานที่เกิดขึ้นด้วย ซึ่งก็เท่ากับว่าได้กระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่ม และรับผิดชอบงานที่ตนเองทำอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด สุดท้ายองค์กรของคุณก็จะเข้าสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ที่จะได้รับก็คือจะสามารถลดภาระในการควบคุมงานลง พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน องค์กรจะมีพนักงานที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี และมีศักยภาพที่จะพัฒนาองค์กรของให้ประสบความสำเร็จ.

(http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource_editor17.htm Post on 30-Dec-09)

(6) การสร้างจิตสำนึกที่รักองค์กร

บตี ตรีสุคนธ์ (2553) กล่าวถึง การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เป็นไปอย่างเข้มข้น รวมถึงปัจจัยท้าทายต่าง ๆ มากมายที่ถ้าไม่เข้ามาสู่องค์กรอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต้องเตรียมพร้อมและปรับตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ในเวทีการแข่งขันทางธุรกิจ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ก็คือ “คน” จึงมีคำกล่าวอย่างกว้างขวางว่า “คนคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร” ในขณะที่แต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมและความเชื่อที่แต่ละคนยึดถือ องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญต่อการสร้างค่านิยมที่เห็นว่ามีคุณค่าต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น การคิดเชิงบวก (Positive Thinking) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Resource Concern) ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) เป็นต้น ค่านิยมต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกสร้างผ่านกระบวนการปลูกจิตสำนึกรักองค์กรของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถคิดเป็น และสามารถเชื่อมโยงผลกระทบต่าง ๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อันอาจเกิดจากการประพฤติปฏิบัติ หรือการไม่ประพฤติปฏิบัติของตัวพนักงานเอง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แม้บางครั้งอาจมีอุปสรรคเกิดขึ้นบ้างระหว่างปฏิบัติงาน แต่จิตสำนึกของพนักงานที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะกระตุ้นเตือนให้พนักงานร่วมมือกันหาวิธีการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ไปถึงจุดหมายปลายทาง อีกทั้งยังสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage)

(7) ownership กับ belonging

นอกจากมิตรจิตมิตรใจ ความเอื้ออาทร ฯลฯ สามารถสร้าง Loyalty ได้แล้ว ยังทำให้เกิด “ความรู้สึกเป็นเจ้าของ” (Sense of ownership) กับ “ความรู้สึกเป็น (ส่วนหนึ่ง) ของ” (Sense of belonging) สามารถทำให้เกิด Loyalty ได้เช่นกัน ตามที่จะนำเสนอต่อไปนี้ Sense of ownership ทำให้เกิดความรัก ความหวงแหน แสดงออกโดยการปกป้องคุ้มครอง ดูแลรักษา ส่งเสริมสนับสนุน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเช่นนี้ต่อองค์กรมาก ๆ ที่นั่นก็จะเจริญรุ่งเรือง เพราะผู้ปฏิบัติงานจะทำงานอย่างทุ่มเท รักษาผลประโยชน์ และปกป้ององค์กรหรือจะเรียกว่ามีความภักดี (Loyalty) ต่อองค์กรก็ได้

นอกจากผู้ปฏิบัติงานแล้ว ถ้าสามารถทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของด้วย ก็จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น เช่น ทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าจากเราด้วยความรู้สึกเสมือนว่าซื้อจากบริษัทของเขาเอง (เราจะเป็นตัวเลือกระดับต้น ๆ เสมอ) หรือทำให้ชุมชนรัก และหวงแหนโรงงานเสมือนว่าเป็นโรงงานของเขาเอง (เราจะได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการคุกคามของผู้ต่อต้าน เช่น NGO) Sense of ownership สร้างได้โดยการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสมือนหนึ่งพวกเขาเป็นเจ้าของด้วยการ “ให้” ได้แก่ ให้เกียรติรับฟัง (ไม่ว่าจะเป็นข้อคิดเห็น คำแนะนำ หรือคำร้องเรียน) และให้มีส่วนรับรู้ รวมถึงตัดสินใจในวาระสำคัญ ๆ (โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบไปถึงเขา) ให้ผลประโยชน์อย่างเปิดเผย เป็นธรรม ให้การยอมรับนับถือหรือยกย่อง ด้วยการขอความรู้ คำแนะนำ ขอความช่วยเหลือ สุดท้ายสำหรับผู้ปฏิบัติงานต้องให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และเจริญเติบโตอย่างเท่าเทียมกันเสมือนเป็นลูกเจ้าของ (หลายบริษัทเรียกร้องให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ แต่เมื่อมีตำแหน่งสำคัญ ๆ วางลงลูกเจ้าของตัวจริงเอาไปกินทุกที) ปัญหาระหว่างโรงงาน กับชุมชนที่เกิดขึ้น และดำรงอยู่ในหลายแห่ง ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการให้ที่เน้นหนักไปทางสิ่งมีคุณค่าทางเศรษฐศาสตร์มากกว่ามีคุณค่าทางจิตใจ เห็นได้จากการแจกล้างของเครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ทูนาการศึกษา ฯลฯ แต่ไม่ค่อยเห็นผู้บริหารระดับสูงเดินเข้าหาชาวบ้านเพื่อขอ

คำแนะนำ ขอความรู้ ขอความช่วยเหลือจากพวกเขา อันเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติ ให้การยอมรับนับถือ ซึ่งทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของสำหรับ Sense of belonging นั้นเป็นความรู้สึกคุ้นเคย ไม่ใช่คนแปลกหน้า มีสังกัดหรือหลักแหล่งที่อ้างอิงได้ ไม่ใช่คนหลักลอย รวมถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แสดงออก และนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรเช่นเดียวกับคนมี Sense of ownership ตามที่กล่าวมาข้างต้น

Key word สำหรับการสร้าง Sense of belonging คือ “การมีส่วนร่วม” ไม่ว่าจะเป็นร่วมรับรู้สถานะ ความเป็นอยู่ ความไปขององค์กร หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในงาน นอกงาน ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การริเริ่ม การตัดสินใจ วางแผน ลงมือปฏิบัติ ควบคุม (ตรวจสอบ แก้ไข) และอื่น ๆ โดยเงื่อนไขสำคัญคือต้องให้ออกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่มีอคติ ไม่มีสองมาตรฐาน เป็นธรรม และโปร่งใส องค์กรไม่ได้อยู่โดยลำพัง แต่อยู่ท่ามกลาง หรือเป็นสมาชิกของชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม การทำตัวให้เป็นสมาชิกที่ดี สร้างแต่คุณประโยชน์ และ ไม่สร้างปัญหาให้ใครต่อใครเป็นสิ่งจำเป็น แนวคิดพื้นฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวได้คือ Sense of belonging หมายความว่าตัวองค์กรโดยผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสิ่งแวดล้อม (คนโรงงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ในขณะที่ชุมชนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโรงงานจะทำให้โรงงานและชุมชนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข) การสร้าง Loyalty ก็ดี หรือ Sense of ownership, Sense of belonging ก็ดี ต้องใช้เวลายาวนานพอสมควรจึงจะเห็นผล และไม่ใช่เป็นแค่คำพูด แต่ต้องเป็นการปฏิบัติ (<http://www.oknation.net>. Posted by Payont. Post on October 2 , 2009.)

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

(1) ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการ

ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) หมายถึง ความเป็นอิสระขององค์กรที่จะสร้างความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง อันจะเป็นบ่อเกิดของลักษณะของสินค้าและบริการชนิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคมากขึ้น โดยในที่นี้จะพบว่า “ความเป็นผู้ประกอบการ” นั้นจะสามารถเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและตลาดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นความแปลกใหม่และเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดังเช่น คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ยาและเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงสินค้าที่กำลังเป็นที่ถกเถียงกันมากในขณะนี้ นั่นคือ สินค้าเกษตรที่ผ่านการตกแต่งทางชีวภาพ (Genetically Modified Foods) ซึ่งสินค้าและบริการดังกล่าวนี้ นับว่าเป็นกลจักรสำคัญสำหรับธุรกิจในทศวรรษหน้าอีกด้วย

เมื่อก้าวถึงความหมายของ “ความเป็นผู้ประกอบการ” ดังกล่าว กระบวนการต่าง ๆ ที่จะสร้างเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Process) นั้นจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่และกิจกรรมทุกประเภทที่จะมีส่วนเสริมสร้างการพิจารณาหาโอกาสทางการตลาดในธุรกิจใหม่ ๆ รวมถึงการสร้างองค์กรเพื่อที่จะนำโอกาสดังกล่าวมาใช้ให้ธุรกิจประสบความสำเร็จด้วย ซึ่งบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการนี้ก็คือ “ผู้ประกอบการ” (Entrepreneurs) นั่นเอง ผู้ประกอบการคือ บุคคลผู้

ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์อีกด้วย ตารางที่ 1 แสดงลักษณะ 10 ประการที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จพึงมี โดยละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 : The 10 Ds Key Attributes of Entrepreneur

คุณลักษณะ	ความหมาย
1. Dream	ผู้ประกอบการต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล กอรไปไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ใหม่ที่จะนำไปสู่การพัฒนาในธุรกิจต่อไป
2. Decisiveness	ผู้ประกอบการต้องมีความกล้าตัดสินใจ รวมถึงมีวิจารณญาณที่แม่นยำ
3. Deors	มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดแม่นยำ และมีความสามารถในการสั่งการ และนำแผนงานไปปฏิบัติได้อย่างฉับไว
4. Determination	มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน
5. Dedication	สามารถทุ่มเทให้กับธุรกิจของตนได้อย่างเต็มที่ บ่อยครั้งผู้ประกอบการจะต้องสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อมาทุ่มเทเวลา และความพยายามให้กับการพัฒนาธุรกิจของตน
6. Devotion	ผู้ประกอบการต้องมีความรักชอบธุรกิจของตนเป็นการเฉพาะตัวในอันที่จะทุ่มเท และทุ่มเทกายใจลงไปเพื่อสร้างผลงานของตนให้ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและฝันไว้
7. Details	ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้ช่างสังเกต และใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนของการจัดตั้งธุรกิจใหม่
8. Destiny	ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ต่อโชคชะตา มีความคิดว่าตนเองเป็นผู้กุมชะตาชีวิตและธุรกิจของตนไว้ในมือ
9. Dollars	ผู้ประกอบการโดยทั่วไปไม่ได้คาดหวังในเรื่องผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินว่าจะ เป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นจิตใจในการจัดตั้งธุรกิจของตน มองเพียงแค่ ผลพลอยได้จากความสำเร็จของ ธุรกิจของตนมากกว่า
10. Distribute	ผู้ประกอบการควรต้องมีการกระจายความรับผิดชอบ และสร้างความรู้สึก เป็น เจ้าของร่วมให้กับพนักงานที่มีความสามารถและความสำคัญกับธุรกิจของตน

ที่มา : Bygrave. (1994). The Portable MBA in Entrepreneurship, P5.

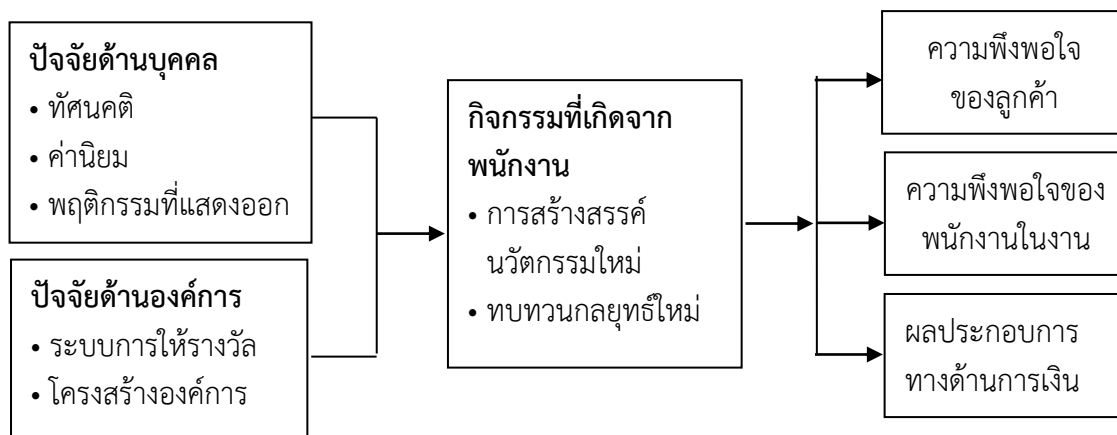
(2) คำจำกัดความของผู้ประกอบการในองค์กร

ผู้ประกอบการในองค์กร ซึ่งเรียกกันทั่วไปว่า Intrapreneur หรือ Intra Corporate Entrepreneur ในนิยามของ The Concise American Heritage Dictionary (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นพนักงานของบริษัทที่มีความเป็นอิสระและได้รับการสนับสนุนเพื่อให้ผลิตผลงาน การบริการใหม่ ๆ โดยไม่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือพิธีการปกติ” นักวิจัยที่ชื่อ Shaker A. Zahra (1991) ได้ให้ข้อสังเกตว่า เป็นกิจกรรมในรูปแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งมุ่งไปสู่การสร้างธุรกิจใหม่ของบริษัทโดยนำเสนอออกมาในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ กระบวนการทางนวัตกรรม และการพัฒนาตลาด ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นภายในบริษัท แผนกในบริษัท หน้าที่การทำงานหรือระดับในโครงการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน และประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท

William, D. G., & Ari, G. (1990). เน้นถึงคุณสมบัติพิเศษ 2 ประการ ในการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรไว้ดังนี้ ประการแรก คือ ความคิดในการลงทุนในธุรกิจที่มีอยู่ในองค์กร และประการที่สอง คือ การเปลี่ยนรูปองค์กรโดยการสร้างกลยุทธ์ใหม่ ซึ่งการสร้างจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (Corporate Entrepreneur Spirit หรือ Intrapreneur Spirit) นั้นเป็นเรื่องที่ได้รับความนิยมมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่มีน้อยคนที่จะเข้าใจถึงแนวคิดของเรื่องนี้ นักวิจัยหลายท่านมีความเห็นร่วมกันในการที่จะให้คำนิยามของการสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรว่า เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่องค์กรได้เข้าไปแทรกแซงทางด้านการจัดการองค์กร และการให้ความสนับสนุนในทรัพยากรด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ในองค์กร โดยสิ่งสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร คือ การสร้างจิตวิญญาณ (Spirit) ของการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบรรยากาศแห่งการสร้างนวัตกรรมใหม่ภายในองค์กรด้วย

(3) การสร้างผู้ประกอบการภายในองค์กร

การที่พนักงานจะมีศักยภาพในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อาทิ การคิดสินค้าใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานแบบใหม่นั้น เป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำได้ง่าย ๆ ทั้งนี้ นอกจากจะขึ้นอยู่กับตนเองแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เอื้ออำนวยในระดับองค์กรด้วย ซึ่งการที่องค์กรไม่สามารถสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดการคิดสร้างสรรค์ได้ ทำให้บางองค์กรเสียโอกาสในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยังเป็นการผลักดันให้พนักงานเหล่านี้ให้ไปอยู่กับคู่แข่ง หรือเป็นผู้ประกอบการเสียเอง การจะสร้างหัวใจเก่าแก่ให้กับพนักงานในองค์กรได้นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งจากคุณลักษณะและค่านิยมของตัวพนักงานเอง และการสนับสนุนจากองค์กร ดังจะเห็นได้จาก ภาพที่ 2.2 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เป็นตัวชี้นำไปสู่การมีหัวใจผู้ประกอบการในองค์กร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรก่อให้เกิดผลในด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล เช่น ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในงาน กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลประกอบการด้านการเงินในที่สุด



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เป็นตัวชี้นำไปสู่การมีหัวใจผู้ประกอบการในองค์กร
(Adapt from Deborah V. B. 1993)

นอกจากนี้ องค์กรจะต้องมีการตรวจสอบว่า มีบรรยากาศที่เสริมสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรหรือไม่เพียงใด เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คณะนักวิจัยที่ประกอบด้วย Donald, F. K., Jeffrey, S. H., & Ray, V. M. (2005) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อตรวจสอบบรรยากาศในการเสริมสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีหัวข้อว่า “Corporate Entrepreneurship Assessment Instrument (CEAI)” โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติจากแบบสอบถามดังกล่าวสามารถสรุปปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมบรรยากาศสำหรับผู้ประกอบการในองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังนี้

(1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support) เป็นการสร้างความตระหนักให้พนักงานเชื่อว่า การสร้างนวัตกรรมเป็นหน้าที่ของทุกคน มีการสนับสนุน ชื่นชม ให้งบประมาณในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

(2) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy/Work Discretion) เป็นการที่องค์กรยอมให้พนักงานมีการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงการตำหนิและการวิจารณ์หากมีความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมเกิดขึ้น

(3) ระบบการให้รางวัลและการสนับสนุน (Reward Reinforcement) การให้รางวัลและการกระตุ้นเป็นการเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้ผลงานนั้นเป็นที่ประจักษ์และรับรู้ต่อผู้คนในองค์กร

(4) การใช้ประโยชน์จากเวลาที่มีอยู่ (Time Availability) การที่จะทำให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมานั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยเวลาเพื่อพัฒนาความคิดนั้น ๆ องค์กรต้องจัดสรรและติดตามปริมาณงานที่มอบหมายให้กับพนักงานให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการใช้ข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงานของพนักงานแต่ละคน และมีการอนุญาตให้พนักงานทำงานร่วมกับผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดปัญหาในระยะยาวได้

(5) ขอบเขตของการปฏิบัติงาน (Organization Boundary) โดยทั่วไปแล้วขอบเขตการปฏิบัติงานนั้นมักจะเป็นตัวจำกัดให้พนักงานมองปัญหาเฉพาะในงานของตนเอง ในประเด็นนี้จึงต้องมี

การกระตุ้นพนักงานให้มององค์การในภาพกว้าง หลีกเลียงการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสำหรับงานหลัก ๆ และไม่ควรถูกยึดติดอยู่กับคำอธิบายลักษณะงานที่เฉพาะด้านและมาตรฐานการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป

ดังนั้นการจะสร้างให้พนักงานมีจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการที่มีสำนึกในการสร้างความเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การได้นั้น มีสิ่งที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งจากตัวพนักงานเอง และการสนับสนุนจากองค์การ อีกทั้งจำเป็นต้องสร้างสรรครูปแบบ (Model) และวางกลยุทธ์ในการนำไปปฏิบัติ เพื่อสร้างสนามให้พนักงานที่มีจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการวิ่งตามเส้นทางแห่งการสร้างนวัตกรรม

(4) กระบวนการสร้างผู้ประกอบการภายในองค์การ

ในขั้นตอนของกระบวนการสร้างผู้ประกอบการในองค์การนี้ เป็นการที่ให้พนักงานเรียนรู้แนวทางใหม่ ๆ โดยการฝึกอบรม การเข้ารับการพัฒนา การรับการฝึกสอน เป็นต้น ซึ่งเราสามารถแบ่งกระบวนการนี้ออกได้เป็น 2 ส่วนนั่นก็คือ การสนับสนุนให้พนักงานจัดการตนเอง และการจัดการในส่วนขององค์การ

การสนับสนุนให้พนักงานจัดการตนเอง

1. การปลูกฝังสำนักรับผิดชอบ (Accountability) ในการเป็นผู้ประกอบการในองค์การซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

See it คือ การมองหาหรือสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์การ ซึ่งการหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น เราอาจจะทำได้โดยการตั้งคำถามว่า “มีปัญหาหรือเกิดปัญหาอะไรแล้วบ้างหรือไม่?”

Own it คือ เมื่อมองเห็นปัญหาแล้ว เราต้องเข้าไปเป็นเจ้าของปัญหา อย่าคิดว่าธุระไม่ใช่ โดยการตั้งคำถามว่า “หากเป็นธุรกิจของเรา และเจอปัญหาแบบนี้ เราจะทำอย่างไร?”

Solve it คือ การหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องทำมากกว่าขอข่ายหน้าที่ของตน หรืออาจจะต้องออกจากกรอบของความสบายไปบ้าง และ

Do it คือ ขั้นตอนการลงมือทำการแก้ไขปัญหา

2. การจูงใจตนเองในการทำงาน (Self-Motivation) การจูงใจตนเอง หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายไม่ใช่เพื่อเงินหรือเพื่อตนเอง โดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละ มีการเรียนรู้ การประยุกต์ และปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวมักจะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1 มีความพยายามที่จะปรับปรุงไปสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ ทำความดีโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อโอกาสมาถึง

2.3 มองโลกในแง่ดี ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง พยายามหาวิธีการแก้ปัญหาเพื่อนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ มีความสุขกับชีวิต

ซึ่งการฝึกความสามารถในการจูงใจตนเองนั้นจะต้องรู้จักควบคุมตนเอง ให้กำลังใจตนเอง และสร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย

3. การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดหลาย ๆ อย่างมารวมกันเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือแก้ปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้สร้างสรรค์มีอิสรภาพทางความคิด ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่คุณลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นั้นมีหลายวิธี เช่น

3.1 ฝึกการใช้จินตนาการ เชื่อว่าเราทำได้ เมื่อเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปได้ จิตใจก็จะหาหนทางที่จะทำ

3.2 ยอมรับความคิดใหม่ ๆ กล้าที่จะคิดออกนอกกรอบความคิดเดิม หรือเปลี่ยนมุมมองใหม่ เป็นคนอยากรู้อยากเห็น ลองทำในสิ่งที่ไม่ถนัดหรืออะไรแปลก ๆ

3.3 ฝึกการถามและฟัง ไม่ว่าจะเป็นการถามตนเอง เช่น เราจะทำให้ดีขึ้น มากขึ้นได้อย่างไร หรือการถาม และพูดคุยกับคนอื่นเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ

การจัดการในส่วนขององค์กร

1. การปรับรูปแบบขององค์กร เพื่อที่จะสร้างจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการภายใน องค์กรให้กับพนักงาน บริษัทจำเป็น ต้องให้ความเป็นอิสระและสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ เพื่อใช้ในการ พัฒนาแนวความคิดของพนักงาน บ่อยครั้งที่สิ่งนี้เป็นปัญหาขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่ เชื่อว่าความคิดของการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรจะถูกรักษาเอาไว้ได้อย่างยั่งยืน หรือจะ สามารถพัฒนาขึ้นมาได้ภายในองค์กร และเป็นการยากที่จะกำหนดนโยบายที่สนับสนุนความมีอิสระ ในการทำงานและการมีกิจกรรมที่ไม่มีรูปแบบ แต่ถึงกระนั้นก็ตามผู้บริหารจำเป็นที่จะพัฒนานโยบาย ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และดึงศักยภาพในตัวออกมาได้อย่างเต็มที่ ซึ่ง ขั้นตอนสำคัญ 2 ขั้นตอนนี้จะช่วยในการสร้างความคิดใหม่ ๆ อันได้แก่

1.1 กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและแน่นอน โดยที่เป้าหมายเหล่านี้ต้องมาจากความคิดเห็น ร่วมกันระหว่างคณะผู้บริหาร และพนักงาน

1.2 สร้างระบบข้อมูลป้อนกลับ และการสนับสนุนในเชิงบวก ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับ พนักงานนักประดิษฐ์ที่มีศักยภาพ พนักงานผู้สร้างสรรค์ และพนักงานที่มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ กิจการในการตระหนักถึงการที่บริษัทให้การยอมรับ และรางวัลที่บริษัทให้ องค์กรก็ควรจะหาวิธีการ ที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุน พฤติกรรมของผู้ประกอบการภายในองค์กร (Intrapreneur) ซึ่งวิธีการต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1.2.1 กระตุ้นให้เกิดการลงมือปฏิบัติ เช่น การสร้างห้องประชุมให้กับทีมงาน เพื่อนัด ประชุม วางแผน นำเสนอข้อมูล หรือแสดงสินค้าของคู่แข่งให้สมาชิกดูได้อย่างสะดวก

1.2.2 ใช้การพบปะกันอย่างไม่เป็นทางการเมื่อไหร่ก็ตามที่มีโอกาส เช่น กำหนดให้มีวันที่ รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการพูดคุยกันในระหว่างรับประทานอาหาร

1.2.3 จัดสถานที่สาธารณะ เช่น ห้องรับจดหมาย ห้องครัว ให้สะดวกสบายในการยืน ชุมชุมพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพราะการสนทนาที่ไม่ได้วางแผนมักจะมีโอกาสเกิดในสถานที่ ดังกล่าวข้างต้น

1.2.4 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับการแสดงความคิดเห็น เช่น การวางกระดาน และฟลิปชาร์ตไว้นในที่ที่คนมักมารวมตัวกัน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เขาได้เขียนสิ่งที่คิดออกระหว่าง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

1.2.5 กระตุ้นให้มีการขีดเขียนและวาดผังความคิด เช่น การวางสี่เทียนและกระดาษขาว ไว้นบนโต๊ะในห้องประชุม หรือห้องรับประทานอาหารกลางวัน

1.2.6 จัดให้มีทีมงานเล็ก ๆ สำหรับทำโครงการต่าง ๆ

2. การพัฒนาทีมเพื่อการสร้างสรรค ทีมเพื่อการสร้างสรรคและศักยภาพในการพัฒนาของพวกเขาถือเป็นผลผลิตจากการสร้างสรรคนวัตกรรม ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ มีการตั้งทีมเพื่อการสร้างสรรคมากขึ้น และถือเป็นกลยุทธ์ใหม่ขององค์การอีกด้วยโดยทีมเพื่อการสร้างสรรคประกอบด้วยพนักงานในองค์การตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีทักษะแตกต่างกัน นับเป็นการนำทักษะของพนักงานแต่ละคนมารวมกันเพื่อคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ และจะถูกแยกออกจากหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์การ เพื่อป้องกันการยึดติดรูปแบบและวิธีการทำงานในแบบเดิม ซึ่งจะเป็อุปสรรคต่อความคิดที่จะนำไปสู่นวัตกรรมต่าง ๆ ได้ ลักษณะของทีมเพื่อการสร้างสรรคที่ดีนั้น สมาชิกทุกคนต้องมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินโครงการให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กล้าเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์เพื่อลดความขัดแย้ง รับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรคในทีมงาน หน้าที่ของทีมเพื่อการสร้างสรรค คือ

2.1 มองหาปัญหาหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงในงานที่รับผิดชอบ และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งวางแผนในการแก้ปัญหาและกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 ดำเนินการแก้ปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

2.3 ประเมินผลการแก้ปัญหาภายหลังการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและเมื่อเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนแล้ว

2.4 แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามการประเมินผล พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติและนำเสนอผลงาน

ทีมเพื่อการสร้างสรรค หรือ Venture Team สามารถสรุปได้ว่าเป็น ธุรกิจขนาดเล็กที่ทำงานอยู่ในธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีส่วนช่วยในการสร้างผู้ประกอบการในองค์การ และความแข็งแกร่งของมันก็คือ การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมนั่นเอง

3. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ องค์การต้องมีการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเป็นผู้ประกอบการ โดยมีการเสริมสร้างบรรยากาศสำหรับผู้ประกอบการในองค์การดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และต้องปลูกฝังระบบคุณค่าแห่งนวัตกรรมขึ้นภายในองค์การ ซึ่งถ้าหากปราศจากวัฒนธรรมสนับสนุนแล้วนวัตกรรมนั้นก็ไม่สามารถเติบโตขึ้นได้ ทางแก้ก็คือ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การเสียใหม่ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงประเภทที่ทำได้ยากที่สุด และการจะเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การได้นั้น คนในองค์การจะต้องมีแรงจูงใจ และถูกกระตุ้นให้คิดและทำในสิ่งที่ต่างออกไปจากเดิม ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ต้องใช้ทั้งเวลา การสนับสนุนจากคนในทุกระดับขององค์การ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การนั้นสามารถทำได้ด้วยกระบวนการ SSC นั่นก็คือ

3.1 Stop คือการพิจารณาว่า มีวัฒนธรรมอะไรบ้าง ที่เป็นสิ่งขัดขวางการสร้างหัวใจแก่แกให้กับพนักงาน ซึ่งเราต้องกำจัดออกไป เพื่อไม่ให้องค์การย้อนกลับไปติดกับดักเดิมอีก เช่น การไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลง การขาดสำนึกรับผิดชอบ มาทำงานสายกลับก่อน ฯลฯ

3.2 Start คือ เมื่อตัดสินใจจัดวัฒนธรรมเดิมที่ไม่พึงประสงค์ออกไปแล้ว ควรเริ่มวัฒนธรรมใหม่ที่มีส่วนสนับสนุนการสร้างหัวใจแก่แกให้กับพนักงานขององค์การ ซึ่งวัฒนธรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่เคยมีอยู่ในองค์การมาก่อน โดยอาศัยการทำให้เป็นตัวอย่างของผู้บริหาร ให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

3.3 Continue คือ การวิเคราะห์ว่ามีวัฒนธรรมอะไรที่พึงประสงค์ และองค์การมีอยู่แล้ว ซึ่งสามารถสานต่อให้คงอยู่ในองค์การต่อ ๆ ไปได้ เช่น การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสนทนานอกเวลางาน การสอนงานแบบพี่สอนน้อง ความมุ่งมั่นในความสำเร็จขององค์การ เป็นต้น

(http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource_editor17.htm Post on 30-Dec-09)

(5) การรักษาไว้ซึ่งผู้ประกอบการในองค์การ

กระบวนการสุดท้ายที่จะต้องดำเนินการในการสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ประกอบการให้กับพนักงานในองค์การนั้นก็คือ จะทำอย่างไรให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การได้ตลอดไปและกลายเป็นพื้นฐานของการยอมรับของสมาชิกในองค์การ ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้นำต้องส่งเสริมให้พฤติกรรมหรือวิธีการดังกล่าวสามารถดำรงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถทำได้โดย

1. การประเมินผล องค์การควรมีระบบการประเมินผลในเรื่องต่าง ๆ ที่มีการสนับสนุนให้เกิดขึ้น เช่น การตั้งทีมเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ โครงการต่าง ๆ ที่อนุมัติให้ดำเนินการ เป็นต้น โดยการประเมินผลดังกล่าวต้องมีการทำอย่างสม่ำเสมอ และยุติธรรม

2. การให้รางวัลตามผลงาน ระบบการให้รางวัลจะส่งเสริมและสนับสนุนเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่ความกล้าเสี่ยงที่จะทำ นำไปสู่ความสำเร็จที่วางไว้ และเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานผลิตนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์การ

3. ไม่ลงโทษสำหรับผู้ล้มเหลว นับเป็นโอกาสในการเรียนรู้จากการลงมือทำจริง ถึงแม้ว่าโครงการจะล้มเหลว แต่ก็สามารถการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งพนักงานนั้นจำเป็นต้องรู้สึกถึงความอิสระในการทดสอบโดยปราศจากความกลัวการถูกลงโทษ การดำเนินการต่าง ๆ ข้างต้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รู้สึกรักองค์การมากขึ้น และจะนำไปสู่การมีหัวใจกล้าแกในที่สุด

การสร้างผู้ประกอบการภายในองค์การ ซึ่งให้เห็นถึงวิธีสร้างและการบริหารจัดการผู้ที่มีจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการในองค์การ ทั้งในแง่มุมมองของตัวพนักงานเอง และในมุมมองขององค์การ โดยวิธีการดังกล่าวจะก่อให้เกิดผลในด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล เช่น ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลประกอบการด้านการเงินในที่สุด

ดังนั้น การปลูกฝังความเป็นผู้ประกอบการ จึงเป็นการปลูกให้บุคลากรในองค์การมีความทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ในการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเสมือนหนึ่งว่าตัวเองเป็นเจ้าของกิจการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน ซึ่งในขณะเดียวกัน องค์การควรมีการปรับรูปแบบการบริหารงานจากลักษณะของการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียว (Top Down) มาเป็นการบริหารงานแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Bottom Up) พร้อมทั้งมีการผลักดันให้พนักงานทำงานเสมือนเป็นผู้ประกอบการ เป็นผู้ริเริ่มโครงการ เสริมสร้างกิจการใหม่ ๆ หรือพัฒนานวัตกรรมทั้งในด้านสินค้าและบริการ และสร้างกลยุทธ์เพื่อรองรับความเสี่ยงในการเข้าสู่ตลาดของสินค้าและบริการนั้น ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การอีกด้วย

(http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource_editor17.htm Post on 30-Dec-09)

(6) พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการให้บริการ หมายถึง บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ทำหน้าที่ กำหนดนโยบาย จัดสรรทรัพยากร และเป็นผู้นำของผู้ให้บริการ และจัดกิจกรรมให้ผู้รับบริการ รู้จักบริการขององค์กร จากความหมายนี้ มีข้อความสำคัญ 3 ประการได้แก่ ชื่อตำแหน่งผู้ประกอบการธุรกิจ บุคคลที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องติดต่อสัมพันธ์ด้วย และหน้าที่สำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการ

1) **ชื่อตำแหน่งผู้ประกอบการ** ในแต่ละองค์กรจะเรียกตำแหน่งผู้ประกอบการแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาด และประเภทของโรงแรม

2) **บุคคลที่ผู้ประกอบการติดต่อด้วย** จึงเป็นผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตาม หน้าที่โดยตรงจะติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้ ส่วนที่ติดต่อกับผู้รับบริการ ได้แก่ การสำรวจความต้องการ เพื่อนำมาวางแผนงานการให้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมการบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3) **หน้าที่สำคัญของผู้ประกอบการ ด้านการให้บริการ** ได้แก่ การจัดการหน้าที่ของผู้จัดการ คือ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย แล้วให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องทำหน้าที่บริหารคนเพื่อให้เกิดผลงาน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรู้ทฤษฎีที่ใช้บริหาร ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานและได้ผลงานตามที่กำหนด

Blake & Mouton. (1964) ได้เสนอพฤติกรรมของผู้บริหาร เป็น 2 มิติ คือ มิติมุ่งคน (Concern people) และมิติมุ่งผลงาน (Concern for production)

1. **มิติมุ่งคน** เป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการใช้ในการทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความผูกพันด้วยศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ความไว้วางใจกันมากกว่าการออกคำสั่ง

2. **มิติมุ่งงาน** เป็นวิธีการที่เน้นที่ผลงาน จึงเน้นการตัดสินใจที่เด็ดขาด การทำงานที่ยึดนโยบาย เน้นกระบวนการในการทำงาน วิเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

(7) ผู้ประกอบการจะมีพฤติกรรมจำแนกเป็น 5 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ผู้ประกอบการสนใจทั้งคน ทั้งงาน ต่ำ เฉื่อยชา ได้เท่าไรเอาเท่านั้น ชอบแยกตนเองออกจากกลุ่ม

แบบที่ 2 ผู้ประกอบการที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก พยายามทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในตนเอง พยายามสร้างความเป็นกันเอง เป็นมิตรกับทุกคน

แบบที่ 3 ผู้ประกอบการที่มุ่งความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ โดยไม่สนใจความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน มุ่งแต่ประสิทธิภาพของงาน จึงใช้อำนาจเป็นผู้สั่งการว่าควรทำอะไร ทำอย่างไร ยึดระเบียบ ชอบใช้อำนาจ

แบบที่ 4 ผู้ประกอบการที่เน้นทั้งคนทั้งงาน ชอบทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความผูกพันกับงานที่ทำ ทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง และทุกคนมีความพอใจในผลงานที่ทำ

แบบที่ 5 ผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญต่อคนและงานในระดับปานกลาง เพื่อนร่วมงานมีความพอใจบ้าง ผลงานสำเร็จพอสมควร เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พยายามคงสภาพเดิมไว้ ไม่ปรารถนาจะเห็นความเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในแบบที่ 4 จะมีประสิทธิภาพสูงสุด และเรียกการบริหารธุรกิจที่ทำงานเช่นนี้ว่า “การทำงานเป็นทีม” หรือ “การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม” (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม)

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องเป็นนักแสวงหาโอกาส คือจะต้องเป็นผู้มองเห็นโอกาสและหาช่องทางทางการค้า ได้ตลอดเวลาแม้จะตกอยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ
2. ต้องเป็นนักเสี่ยง ต้องกล้าได้กล้าเสีย พร้อมทั้งจะดำเนินการทันทีเมื่อมองเห็นโอกาส อย่ามัวรีรอมีฉะนั้นจะสายเกินไปไม่เกิดประโยชน์ใดๆ
3. ต้องเป็นคนมีความคิดริเริ่มหรือสร้างสรรค์ ในการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง
4. ต้องเป็นคนที่ไม่ท้อถอยง่าย มีความอดทนโดยเฉพาะระยะเริ่มก่อตั้งธุรกิจ จะต้องประสบกับปัญหามากมาย ถ้าแก่หรือผู้ประกอบการที่ยืนหยัดอยู่ได้ จะต้องเป็นคนที่มีความอดทนสูง มีความสามารถในการคิดและแก้ไขปัญหา
5. ต้องเป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาทำให้สามารถปรับตัวได้เสมอ
6. ต้องเป็นคนที่วิสัยทัศน์กว้างไกล ทำให้ธุรกิจมีทิศทางชัดเจน ไม่เดินทางออกนอกกลุ่มนอกทางสามารถมุ่งไปสู่อนาคตด้วยเป้าหมายที่วางไว้อย่างแน่นอน
7. ต้องมีเครือข่ายดี เพื่อที่จะทำได้ประโยชน์ทั้งด้านข้อมูล และการได้รับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากเพื่อน ๆ หรือเครือข่ายได้เป็นอย่างดี (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542: 33)

2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากร

นุชจรินทร์ สายวิเศษ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของทายาทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา (FACTORS INFLUENCING SUCCESSORS' WILLINGNESS TO INHERIT SMALL AND MEDIUM FAMILY BUSINESSES IN NAKHONRATCHASIMA) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเต็มใจของทายาทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ รางวัลจากธุรกิจ การรับรู้ความไว้วางใจในความสามารถของทายาท ความสอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล การเตรียมความพร้อมของทายาท การรับรู้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และการรับรู้การยอมรับบทบาทของแต่ละบุคคลกับความเต็มใจของทายาทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือทายาทมีความเต็มใจในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวในระดับสูง ($X = 4.09$) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็ม

ใจของทายาทในการ สืบทอดธุรกิจครอบครัวมี 3 ปัจจัยได้แก่ รางวัลจากธุรกิจ (Beta = 0.261) การรับรู้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (Beta = 0.164) ความสอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล (Beta = 0.519) ทั้ง 3 ปัจจัยสามารถร่วมทำนายความเต็มใจของทายาทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวได้ร้อยละ 63.20

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551) ศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างสังคมผู้ประกอบการในประเทศไทยปี 2550 พบว่าผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 18 – 64 ปี คิดเป็นร้อยละ 69 ของผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมความเป็นผู้ประกอบการในช่วงเริ่มต้น (Early-Stage) เข้ามาดำเนินกิจกรรม เพราะมีแรงจูงใจจากการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และร้อยละ 31 เข้ามาเพราะความจำเป็นที่จะต้องหาเลี้ยงชีพ และการศึกษาของอิทธิ สารรัตน์ (2548) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการสืบทอดธุรกิจครอบครัว : กรณีศึกษากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจผ้าไหมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจจากผู้ประกอบการรุ่นก่อนนั้น ร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง เข้ามาทำงานในธุรกิจครอบครัว เพราะต้องการโอกาสทางอาชีพ และต้องการที่จะสร้างรายได้เลี้ยงตนเอง

พงษ์ศักดิ์ ยวงสะอาด (2530: 66-85) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้สมาชิกกลุ่มสตรีเข้าร่วมมากที่สุด คือต้องการมีความรู้ในการประกอบอาชีพ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือผู้นำท้องถิ่นชักชวน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และต้องการมีรายได้เพิ่มขึ้นโดยการเพิ่มผลผลิต มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และพบว่า สิ่งที่น่าสนใจให้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสตรี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น คือ กลุ่มสตรีเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มจะเป็นสิ่งน่าสนใจให้สตรีเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา บรรเลง (2548) ศึกษาเรื่อง “การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า แนวทางและกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแผนพัฒนาเทศบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถผลักดันโครงการต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเสนอแผนงานและโครงการของชุมชนต่อเทศบาลได้โดยตรงประชาคมในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความคิดเห็นว่า ควรดำเนินงานโดยยึดหลักการระบบประชาธิปไตย และผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง รวมทั้งควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชน ประชาคมควรรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชนที่สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถผลักดันโครงการต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมประชาคมควรให้ความร่วมมือกับส่วนราชการในด้านการพัฒนา เป็นตัวแทนของประชาชนที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานราชการ ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกในชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่บางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 5 ปีโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจที่จะแก้ปัญหาในชุมชนด้วยตัวเอง ส่วนใหญ่ยังคิดว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานราชการและภาครัฐ นอกจากนี้ยังมีปัญหา

เกี่ยวกับข้อจำกัดด้านงบประมาณและมีการปฏิบัติงานที่ล่าช้ามีสายการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน ทำให้โครงการที่บรรจุ ในแผนไม่ได้รับการดำเนินการอย่างแท้จริง

อดิสรณ์ ชัดสีใส (2551) ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจคัดเลือกโครงการ กิจกรรมเสนอปัญหา มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น การทำประชาคม มีส่วนร่วมในการใช้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีส่วนร่วมการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางครั้งเท่านั้น ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากนัก มองว่าเป็นหน้าที่ของภาครัฐ และตนเองขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นพบว่าประชาชนไม่มีเวลาที่จะเข้ามีส่วนร่วมจัดทำแผนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการประสานงานขอความร่วมมือ สนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐระดับอำเภอ และจังหวัด ปัญหาการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านชาวไทยภูเขา ขาดข้อมูลที่ทันสมัย ระยะเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาฯ เร่งรีบ และบางส่วนมีความเห็นว่าขาดการคำนึงถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน มีการประสานงานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐทุกระดับ และมีการประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดูแลรักษาและด้านการค้นพบสาเหตุของปัญหา อยู่ในระดับสูง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนดำเนินงาน และด้านการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

มณฑล เอกอดุลย์พันธ์ (2553) ได้ศึกษาวิจัย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาตลาดน้ำตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมบริเวณตลาดน้ำตลิ่งชัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากร้อยละ ๖๖.๖๖ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการศึกษาปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไข ตามลำดับ

สมเกียรติ กาต้บ (2542) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันและควบคุมไฟฟ้าในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ กรณีศึกษาตำบลอ่างทอง เกอเซียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและได้รับข่าวสารเกี่ยวกับไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านการมีส่วนร่วมประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันมากที่สุด รองลงไปคือการมีส่วนร่วมในการวางแผน และการเฝ้าระวัง ตามลำดับ โดยสรุปพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการเสนอแนะเพื่อให้การจัดการและควบคุมไฟฟ้าประสบผลสำเร็จ ไว้ดังนี้ หน่วยงานของรัฐควรเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการป้องกันและควบคุม ไฟฟ้ามากยิ่งขึ้น โดยอาศัยองค์กรชุมชนหรือองค์กรการบริหารส่วนตำบลเข้ามาดำเนินการ จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบพื้นที่ป่าไม้ เข้าใจ รับรู้ถึงสาเหตุ ผลกระทบของการเกิดไฟฟ้า และได้รับการยอมรับถึงความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาสถานการณ์ สาเหตุผลกระทบจากไฟฟ้า องค์ความรู้ ภูมิปัญญา รวมทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันไฟฟ้ายังมีความสำคัญเสมอนั้นคือ ทำให้ได้รับรู้ถึงสถานการณ์ สาเหตุ ผลกระทบจากไฟฟ้า องค์ความรู้ ภูมิปัญญาในการป้องกันไฟฟ้าของชุมชน อันจะนำไปสู่การวางแผนควบคุมและป้องกันไฟฟ้าอย่างเป็นรูปธรรม และนอกจากนี้การทำให้เกิดการจัดการไฟฟ้าอย่างถูกวิธีนั้นฝ่ายรัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีการกระตุ้นเพื่อให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหาไฟฟ้า และการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้ชุมชนได้รับรู้ด้วย เพื่อเป็นการผสมผสานภูมิปัญญาชาวบ้านผู้ซึ่งอยู่ร่วมกับป่าเข้ามาแก้ปัญหาไฟฟ้าเพื่อมนุษย์กับป่าจะได้ประโยชน์ร่วมกันต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเห็นในด้านดีได้แก่ ด้านความเต็มใจของทนายในการสืบทอดธุรกิจครอบครัว ด้วยความเต็มใจ ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจจากการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ ต้องการโอกาสทางอาชีพ และต้องการที่จะสร้างรายได้เลี้ยงตนเอง ด้านการเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มจะเป็นสิ่งจูงใจให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าแนวทางและกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถผลักดันโครงการต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชนมองว่าเป็นหน้าที่ของภาครัฐและมองว่าตนเองยังขาดความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการดูแลรักษาและด้านการค้นพบสาเหตุของปัญหา อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ยังอยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันไฟฟ้ามี่มีความสำคัญคือ ทำให้ได้รับรู้ถึงสถานการณ์ สาเหตุ ผลกระทบจากไฟฟ้า องค์ความรู้ ภูมิปัญญาในการป้องกันไฟฟ้าของชุมชน อันจะนำไปสู่การวางแผนควบคุมและป้องกันไฟฟ้าอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านความรัก ความผูกพันที่มีต่อองค์กร จึงเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ที่จะนำพาให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเจริญเติบโตยิ่ง ๆ ขึ้นไป รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

พรทิพย์ สุตติยะ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 16 สาขา จำนวน 190 ราย โดยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานและผลการศึกษาปัจจัยจูงใจทำงานที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

อนันต์ รุจนสกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของพนักงานบริษัทสีอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับปัจจัยการจูงใจของพนักงานบริษัทด้านความมั่นคง มีระดับที่มีการจูงใจมากที่สุด และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานด้านการปฏิบัติ มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด

สิรินาถ ปัตถามัง (2544) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการบริเวณตลาดนัดสวนจตุจักร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจ 8 ประเภทธุรกิจ พบว่าผู้ประกอบการมีระดับของแรงจูงใจทางด้านการกระทำทางสังคมในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน โดยระดับที่มีระดับของแรงจูงใจมากที่สุด คือ ปัจจัยดึงดูดในด้านของความต้องการมีอิสระในการทำงาน ส่วนในด้านของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน แรงจูงใจที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ความต้องการความสำเร็จในด้านของความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

ลัดดา กุลนันทน์ (2544) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 3.49 ด้านความรับผิดชอบ 3.45 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3.44 ด้านความสำเร็จในงาน 3.34 การได้รับการยอมรับ 3.32 ด้านความก้าวหน้าในงาน 2.96 ด้านการบังคับบัญชา 2.90 ด้านสภาพการทำงาน 2.80 ด้านนโยบายการบริหารองค์กร 2.79 และด้านเงินเดือนค่าจ้าง 2.69 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานวิจัย พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ($R=0.72$) และสามารถรวมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ร้อยละ 52.00 ซึ่งตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และเงินเดือนค่าจ้าง สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะนุช นรินทร์ (2545) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ได้แก่ ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคมและด้านสวัสดิการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสังคม ด้านสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในชีวิต พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 ที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกัน เห็นว่า ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคม และด้านสวัสดิการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำเพื่อสามารถทดแทนกันได้เมื่อมีการโยกย้ายหรือลาออก และพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่างกันพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันและผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ศิริรัตน์ ทวีการไกล (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับค่าชมเชย ความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานมากขึ้น/การได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำมากขึ้น/การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม/ความเหมาะสมของสวัสดิการ/การรับรู้การประชาสัมพันธ์ ทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยในทิศทางเดียวกันกับความทุ่มเทในการทำงาน ส่วนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น/สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ในทิศทางตรงกันข้ามกับความทุ่มเทในการทำงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสิ่งที่เห็นในด้านดีได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากน้อยเรียงลำดับคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความต้องการมีอิสระในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรในด้านการให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านต่าง ๆ องค์ประกอบของแรงจูงใจ ประเภทของแรงจูงใจ กระบวนการจูงใจ รวมถึงทฤษฎีในการจูงใจ รายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในบทที่ 2 ในหัวข้อแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากร

สาธิต สือประเสริฐสุข (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรสำนักงาน เร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรี ที่มีต่อหน่วยงานใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงาน เร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.00) มีความคาดหวังต่อหน่วยงานใหม่ ใน 5 ด้าน คือ เงินเดือน ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก และหน่วยงานที่บุคลากรของสำนักงาน เร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรี ต้องการไปปฏิบัติงานมากที่สุด คือ หน่วยงานรัฐบาลกลาง คิดเป็นจำนวน

ร้อยละ 63.90 เนื่องจากหน่วยงานรัฐบาลกลางมีการทำงานที่เป็นระบบ มีความมั่นคง ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ มีระเบียบที่แน่นอน ส่วนหน่วยงานท้องถิ่นไม่มีระบบ ไม่มั่นคง เพราะขึ้นอยู่กับผู้นำองค์กร ท้องถิ่น ที่ยังไม่มีความรู้เท่าที่ควร และยิ่งเกรงกลัวอิทธิพลของผู้นำองค์กรท้องถิ่น ส่วนที่เหลือ คิดเป็น ร้อยละ 36.10 ต้องการย้ายไปทำงานที่ท้องถิ่น เนื่องจากเห็นว่านโยบายของรัฐบาลอยู่ใกล้บ้านและมี พื้นที่รับผิดชอบน้อยกว่าหน่วยงาน รพช. สำหรับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ภูมิสำเนาที่ต้องการตั้งถิ่นฐาน และตัวแปร หน่วยงานที่ต้องการย้ายไปปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่มีความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 2 ตัวแปร

พัฒน์พงศ์ วัฒนชาติภักดี (2547) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจ สภาพรถเอกชน (ตรอ.) กรณีศึกษา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า งานบริการและอำนวยความสะดวก สถานตรวจสภาพรถเอกชน ควรมีการบริการเพิ่มในเรื่อง มีบริการน้ำดื่ม มีป้ายบอกขั้นตอน การตรวจสภาพรถ เน้นคุณภาพการให้บริการ ปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบที่ทางราชการกำหนด และจัดที่นั่งขณะรอรับการตรวจสภาพรถ งานด้านบุคลากร ควรให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการ บำรุงรักษารถ มีทักษะในการทำงานเป็นทีม และกระตือรือร้นเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ งานด้าน อาคารสถานที่และอุปกรณ์ ควรให้บริการเพิ่มเติมในเรื่อง มีลานจอดรถสำหรับรอตรวจสภาพรถ ไม่น้อยกว่า 2 คัน กันแดดและฝนได้ มีการกวดขันเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำการตรวจสภาพรถ และ ความสะอาดเรียบร้อยในอาคารตรวจสภาพรถ ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องการ ประชาสัมพันธ์ ค่าตรวจสภาพรถแพงเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ ควรจัดให้มีพนักงานผลัดเปลี่ยน ปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน บุคลากรที่ตรวจสภาพรถ ควรมีความรู้ความชำนาญเชี่ยวชาญเกี่ยวกับ รถยนต์ ย่อมเยอแจ่มใสเต็มใจบริการและมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานทันสมัยและปลอดภัยในการใช้งาน การตรวจสภาพรถเป็นแนวทางหนึ่งที่ต้องการให้รถที่ไต่บนท้องถนนอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ไม่สร้างมลพิษทางอากาศและเสียง จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในการกำหนดรูปแบบ วิธีการบำรุงรักษารถให้ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ และศึกษาการกำหนดมาตรฐานสถานตรวจสภาพรถเอกชนให้มีมาตรฐาน สูงขึ้น

สุภารัตน์ เมืองโสภากา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อ การจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ มีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกันและพบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และได้ให้ความหมายของ ความคาดหวังไว้ว่าหมายถึง ความต้องการ ความมุ่งหวังและความปรารถนา และความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความ คาดหวัง

ประสาตร์ สิทธิเลิศ (2537: 62-74) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของ คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในผลประโยชน์สูง

จำนวน 122 คน และมีระดับความคาดหวังในผลประโยชน์ต่ำ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.20 และ 23.80 ตามลำดับ จากการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังในผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) คือ การที่คณะกรรมการทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) มีความคาดหวังในประโยชน์สูง จะเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าคณะกรรมการทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ที่มีความคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสิ่งที่เห็นในด้านดีได้แก่ ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน มีการทำงานที่เป็นระบบ มีความมั่นคง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ มีระเบียบที่แน่นอน มีทักษะในการทำงานเป็นทีม และความกระตือรือร้น ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าหมายถึง ความต้องการ ความมุ่งหวังและความปรารถนา และความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง นอกจากนี้ระดับความคาดหวังในผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) คือ กลุ่มที่มีความคาดหวังในประโยชน์สูงจะเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าคณะกรรมการทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ที่มีความคาดหวังต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคคาลกรในด้านการเห็นโอกาส การเห็นความเป็นไปได้ หรือรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานว่า ถ้าเพิ่มความพยายาม (Efforts) ก็จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ซึ่งในชีวิตการทำงานสิ่งทีบุคคาลกรคาดหวังจากองค์กรได้แก่ การได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม การได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับโอกาสในการพัฒนาและมีความก้าวหน้า การได้รับสวัสดิการที่ดี การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี การมีปริมาณงานที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า ถ้าบุคคาลกรในองค์กรได้รับในสิ่งที่คาดหวังแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจ นั่นหมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคคาลกร

ประเสริฐ กิติรัตน์ตระกูล (2533) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนชนบท เพื่อให้ได้วิธีการสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนชนบท ให้คนในชุมชนมีจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนชนบทมากขึ้นกว่าเดิม จากการวิจัยสรุปได้ว่า 1. สำคัญสำคัญของรูปแบบ รูปแบบนี้สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้นำชุมชนนำไปใช้ในการพัฒนาคนในชุมชนชนบทให้มีจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนที่ตนอาศัยอยู่เพิ่มมากขึ้น และมีแนวความคิดที่เป็นหลักการในการสร้างรูปแบบคือ การทำกิจกรรมพัฒนาที่จะส่งผลต่อการพัฒนาจิตสำนึกของคนในชุมชน จะต้องเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการ และวิถีชีวิตของชุมชน คนในชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเต็มที่การใช้รูปแบบมี 3 ขั้นตอน คือ

- (1) ผู้นำชุมชนได้รับการกระตุ้นให้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการสร้างจิตสำนึก

(2) ผู้นำชุมชนศึกษาความรู้และกระบวนการการสร้างจิตสำนึก

(3) ผู้นำชุมชนและตัวแทนชุมชนดำเนินกิจกรรมสร้างจิตสำนึกร่วมกับตัวแทนชาวบ้าน ใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมทั้งสิ้นประมาณ 80 ชั่วโมง ใน 16 สัปดาห์ต่อเนื่องกัน 2. ผลการทดลองใช้รูปแบบหลังการทดลองใช้รูปแบบพบว่า คนในชุมชนมีจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนมากขึ้น แสดงออกโดยมีความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมสอดคล้องกับหลักการและกระบวนการพัฒนาชุมชนมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย และการใช้รูปแบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อรูปแบบในระดับมากที่สุด และกระบวนการของรูปแบบมีส่วนทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความกล้าคิด และคิดเป็น และได้ข้อค้นพบความจริงเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนว่า ชาวบ้านสนใจและต้องการกิจกรรมพัฒนาที่สามารถเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยที่กิจกรรมนั้นจะต้องไม่ทำลายวิถีชีวิตของชุมชน

อริสา สุขสม (2554) ศึกษาถึงการพัฒนาศาสนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชน บทความนี้มีวัตถุประสงค์นำเสนอความคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งต้องมีการบูรณาการทั้งด้านทักษะความรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมที่อยู่ในตัว ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาค่านิยมเรื่อง “จิตสำนึกสาธารณะ” ของมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชนซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าของสังคม และกำลังเผชิญหน้ากับการใช้ชีวิตภายใต้สังคมความเสี่ยงหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่ถึงพร้อมทั้งด้านทักษะความรู้และทักษะการดำเนินชีวิตโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม สถาบันการศึกษาเองย่อมสามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะให้แก่เยาวชนได้ ดังปรากฏในกระบวนการจัดการเรียนการสอนวิชา “จิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชน” ซึ่งส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งเชิงวิชาการในชั้นเรียนและประสบการณ์เชิงชุมชนที่อยู่โดยรอบ เป็นการเรียนรู้ที่บูรณาการระหว่างภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ และเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เกิดนักศึกษาในฐานะเป็นเยาวชนกลุ่มหนึ่งของสังคมไทย การพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชนของนักศึกษาจึงเป็นตัวอย่างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สำคัญและมีคุณค่ายิ่งในยุคปัจจุบัน

สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี (2549) ศึกษาการวิจัยเรื่อง คุณภาพวัยรุ่น : กรณีศึกษานักเรียนสายสามัญและสายอาชีพในเขต กทม. ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมาและสงขลา จำนวน 3,000 คน ผลการวิเคราะห์ที่ตัวชี้วัดพบว่า วัยรุ่นไทยขณะนี้ขาดจิตสำนึกสาธารณะ ชุมชนอ่อนแอไม่ได้รับความสนใจจากวัยรุ่นและขาดกิจกรรมส่วนร่วม ทางเห็นศาสนาและขาดความซื่อสัตย์ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นตัวกีดกร่อนเศรษฐกิจพอเพียงและความสมานฉันท์ในสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาเป็นเด็กที่มีผลการเรียนเฉลี่ย 3 ในจำนวนนี้กว่าร้อยละ 25 ได้เกรดเฉลี่ย 3.5 และกว่าร้อยละ 90 อยู่กับพ่อแม่และครอบครัวที่อบอุ่น แต่เด็กถูกล่อหลอมจากครอบครัวให้เน้นเรื่องการเรียนเป็นหลักเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้พ่อแม่พอใจแต่ไม่มีจิตสำนึกสาธารณะ ทำให้เด็กแบ่งเป็น 2 ชั้น กลุ่มที่เรียนเก่งก็จะเกาะกลุ่มกันไป แต่เด็กที่เรียนไม่เก่งจะพยายามทำพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ เพื่อสร้างพื้นที่ทางสังคมของตนเองให้มากขึ้น ดังนั้น ผลประเมินเด็กไทยจึงได้ข้อสรุปที่ว่า “เด็กไทยต้องการเรียนเก่งแต่ขาดจิตสำนึกสาธารณะ”

อารมณ เด็งชู (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกผู้บริหารกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร" พบว่า การเปรียบเทียบระดับ

จิตสำนึกผู้บริหารของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร ตามประสบการณ์จำแนกเป็น ประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย ในภาพรวมผู้บริหารของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ผู้บริหารที่มีประสบการณ์มาก มีระดับจิตสำนึกสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านจิตใจและคุณธรรม ผู้บริหารที่มี ประสบการณ์มากมีระดับจิตสำนึกสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย ด้านปัญญา ผู้บริหารที่มี ประสบการณ์มาก มีระดับจิตสำนึกสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย ด้านพฤติกรรม ผู้บริหารที่มี ประสบการณ์มากมีระดับจิตสำนึกเท่ากับผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจร (2543). ศึกษาวิจัย "สำนึกไทยที่พึงปรารถนา" ได้กล่าวถึงจิตสำนึกที่เกิดจากปัจจัยภายใน หมายถึง การคิดวิเคราะห์ของแต่ละบุคคลในการพิจารณา ตัดสินคุณค่าและความดีงาม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติทาง จิตใจ เพื่อขัดเกลาตนเองให้เป็นไปทางใดทางหนึ่ง โดยเกิดจากการรับรู้จากการเรียนรู้การมองเห็น การคิด แล้วนำมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจว่า ต้องการสร้างสำนึกแบบใด ก็จะมีการฝึกฝนและสร้างสม สำนึกเหล่านั้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสิ่งที่เห็นในด้านดีได้แก่ คนในชุมชนมีจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชน ชนบทมากขึ้น การทำกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาจิตสำนึกของคนในชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา จิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชน ต้องมีการบูรณาการทั้งด้านทักษะความรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้าน คุณธรรมจริยธรรมที่อยู่ในตัว เป็นการเรียนรู้ที่บูรณาการระหว่างภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ และ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เกิดนักศึกษาในฐานะเป็นเยาวชนกลุ่มหนึ่งของสังคมไทย นอกจากนี้ทางด้านจิตใจและคุณธรรม ผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากจะมีระดับจิตสำนึกสูงกว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย เป็นผลมาจากการมีจิตสำนึกที่เกิดจากปัจจัยภายใน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรในด้านการสร้างจิตสำนึกที่ดี องค์ประกอบของจิตสำนึก กระบวนการเกิดจิตสำนึก การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานและรัก องค์กร รายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในบทที่ 2 ในหัวข้อแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ยุราภรณ์ วัชรเสถียร (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดอุดรดิตต์" พบว่า การศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภูมิหลังส่วนบุคคล ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยจูงใจในการประกอบธุรกิจที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ เป็นผู้ประกอบธุรกิจขนาด กลางและขนาด ย่อมในเขตจังหวัดอุดรดิตต์ รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบผสม โดยทำการศึกษา ในช่วงเดือน ตุลาคม 2552 เดือนเมษายน 2553 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนการค้าไว้กับพาณิชย์จังหวัดอุดรดิตต์ จำนวน 114 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 4 แบบ คือ แบบสอบถามข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยจูงใจในการประกอบ ธุรกิจ และพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Two-simple T-Test, One-Way ANOVA และ Simple Regression ผลการค้นคว้า เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.3

และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.7 แยกตามช่วงอายุส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส ร้อยละ 31.6 แยกตามภูมิหลังทางธุรกิจ ครอบครัวไม่ได้ ประกอบธุรกิจ ร้อยละ 55.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านเศรษฐกิจ ในเรื่องของการศึกษาการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ เป็นอันดับแรก และศึกษาอัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับที่สอง ด้านสังคมและวัฒนธรรม ในเรื่องคุณภาพชีวิต เป็นอันดับแรก และขนาดครอบครัว เป็นอันดับที่สอง ด้านการเมืองและกฎหมาย ในเรื่องเสถียรภาพของรัฐบาล เป็นอันดับแรก และภาษี เป็นอันดับที่สอง ด้านเทคโนโลยี ในเรื่องการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นอันดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยจูงใจในการประกอบธุรกิจ เรื่องการสร้างธุรกิจทำให้อยู่รอดเป็นแหล่งงานและหลักประกันรายได้ให้กับทายาท เป็นอันดับแรก ชอบประกอบธุรกิจมากกว่าเป็นลูกจ้างในองค์กรของรัฐหรือเอกชน เป็นอันดับที่สอง และมีกิจการเป็นของตนเองมีความมั่นคงเพราะไม่ต้องกลัวถูกไล่ออก เป็นอันดับที่สาม ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิหลังส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ มีปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ มีปัจจัยจูงใจในการประกอบธุรกิจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขวัญณา เจริญษา (2550) ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการด้านสินเชื่อกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สุ่มลูกค้าจำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อประเภทโครงการพิเศษ วงเงินขอกู้ 50,000 - 300,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระ 1-3 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่า นโยบายของธนาคารมีประโยชน์ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อธนาคารและพนักงานให้บริการคำแนะนำที่ดี แต่ขั้นตอนการกู้ยืมมีความยุ่งยาก กรณีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ อายุและที่มาของเงินลงทุนกิจการมีความสัมพันธ์กับจำนวนวงเงินที่ขอกู้ จำนวนเงินที่ขอกู้มีผลต่อจำนวนดอกเบี้ยและระยะเวลาการผ่อนชำระคืน อาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทของการใช้บริการสินเชื่อ กรณี ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการด้านสินเชื่อกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ภาพลักษณ์ของธนาคาร การบริการ และขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับประเภทของการใช้บริการสินเชื่อ แต่นโยบายธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ

สุธีรา อะทะวงษา. (2556). ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ "คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและลักษณะของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย" พบว่า การสร้างนวัตกรรม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและบุคลากร มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจ มีความทุ่มเทให้กับธุรกิจ การ

เสริมสร้างจิตสำนึกต่อบุคคล และการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน ส่งผลพฤติกรรม ความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

อิสริย์ เหลืองวิลัย (2545) ศึกษางานวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในงานด้านจิตใจ การทำงานเป็นกลุ่มกับพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์" ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพ ได้แก่ (1) ระดับการศึกษา เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะช่วยให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรม ในช่วงปี ค.ศ.1985 มิลเลอร์ (Miller,1985;b 1988) ได้ศึกษาพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของอาจารย์ พยาบาลพบว่า อาจารย์พยาบาลที่จบปริญญาโทมีพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพมากกว่าอาจารย์ที่จบ ปริญญาตรี ผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตามหลักสูตรได้กำหนดให้มีความสามารถในระดับปฏิบัติการได้ โดยมีความสามารถในการประเมินปัญหา ตัดสินใจให้การ พยาบาล และประเมินผลการพยาบาลได้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า วางแผนการทำงานและนิเทศบุคลากร ได้ รับผิดชอบในการหาความรู้เพิ่มเติม ร่วมมืองานวิจัย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนหลักสูตร ปริญญาโท จะกำหนดความสามารถ ในลักษณะมีความสามารถเฉพาะทาง และเป็นผู้อย่าง กว้างขวางและมีลักษณะการมองสถานการณ์ หรือปัญหาต่าง ๆ ได้กว้างและลึกซึ้ง และมีความ เชี่ยวชาญทางวิชาการมากกว่า รวมทั้งการแก้ปัญหาและเหตุการณ์เฉพาะหน้าย่อมทำได้ดีกว่า (ทิพย์ รัตน์ สุทธิพงศ์. 2534) การศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก จะทำให้สามารถวิเคราะห์ วิจารณ์ สภาวะต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รวมทั้งสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ในหน่วยงาน ให้เกิดคุณภาพของงานได้ดี ขึ้นด้วย (พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. 2535). (2) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีส่วนสัมพันธ์กับอายุของ มนุษย์โดยตรง หากผู้หนึ่งมีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะ ทำให้เกิดความชำนาญและประสบการณ์ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย อาจทำให้ขาดความ เชื่อมั่นในตนเอง ทั้งด้านความรู้ และทักษะต่าง ๆ แต่อาจจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง และพร้อมที่จะแสวงหาความรู้ในวิชาชีพ ซึ่งทำให้วิชาชีพก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และจะนำมาซึ่งการมีบุคลากร ที่มีคุณภาพ ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ย่อมมีความรู้ความชำนาญมาก รวมทั้งรู้ ขั้นตอนการพัฒนาผลงานและมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง (ทิพย์รัตน์ สุทธิพงศ์. 2534) สอดคล้องกับการศึกษาของอดัมส์, มิลเลอร์, & เบค (Adams, Miller, & Beck. 1996) พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลและผู้จัดการพยาบาล ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 10 ปีหรือน้อยกว่า และพบว่า ในการศึกษาของกัญญา โตะท่าโรง (2541) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกระดับปานกลางกับพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ($r = .52$)

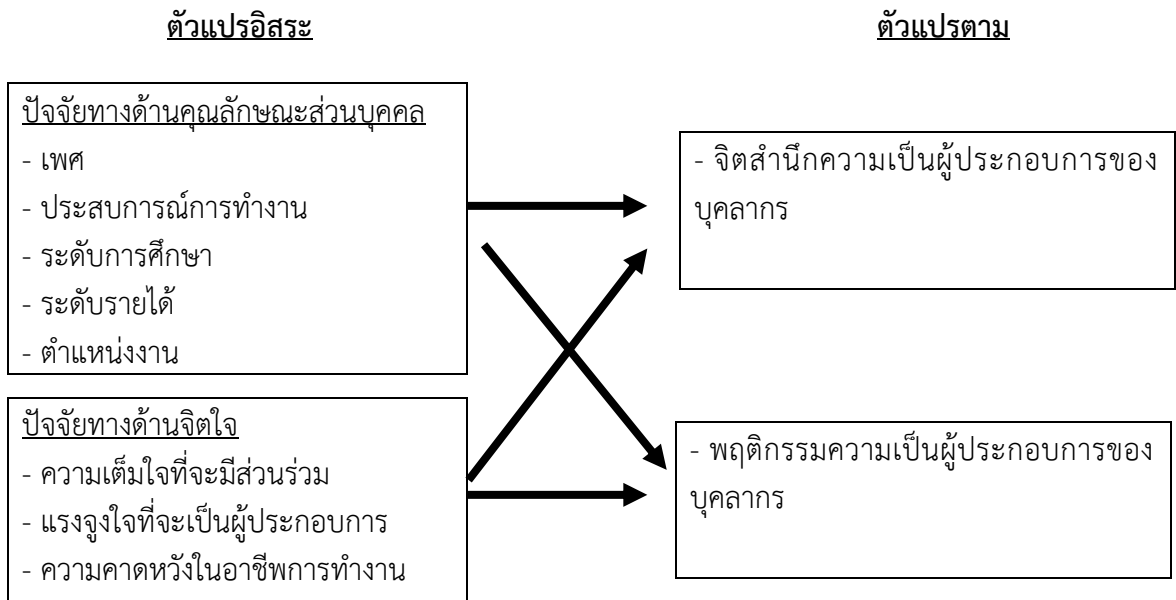
อรพินทร์ ชูชม (2549) เรื่อง "การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทาง ปัญญาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย" พบว่า พฤติกรรมของเยาวชนวัยรุ่นหญิงมีจิตสำนึกทาง ปัญญาสูงกว่าเยาวชนวัยรุ่นชาย นอกจากนี้ยังพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริโภคด้วย ปัญญา ตลอดจนจิตสาธารณะของเยาวชนวัยรุ่นหญิงสูงกว่าวัยรุ่นชาย การที่เยาวชนวัยรุ่นหญิงมี จิตสำนึกทางปัญญาสูงกว่าเยาวชนวัยรุ่นชาย เป็นเพราะสังคมวัฒนธรรมไทยกล่อมเกลาให้ผู้หญิงเป็น คนละเอียดอ่อน เอาใจใส่ ความรู้สึกร่างกายของตนเอง มีการยับยั้งการแสดงออกของอารมณ์ที่รุนแรง

ทำให้ผู้หญิงมีเวลาที่จะนึกคิดใคร่ครวญได้มาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังยืนยันชัดเจนว่า ความสำคัญของบิดามารดาซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการถ่ายทอดทางสังคมให้กับเด็กและเยาวชนที่มีความผูกพันกับเด็กตั้งแต่ประสบการณ์ชีวิตแรกเริ่ม และยังมีความสำคัญอย่างต่อเนื่อง แม้เด็กจะก้าวเข้าสู่วัยรุ่น อิทธิพลจากบิดามารดาก็ยังไม่ลดลง โดยเฉพาะการอบรม สั่งสอนและการเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกทางปัญญาสังคม อารมณ์และความประพฤติที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริโภค การใช้เงิน สิ่งของเครื่องใช้ เวลา ทรัพยากร ดูแลรักษาและแบ่งปันของส่วนรวม สาธารณสมบัติ หรือการไม่ดูถูกคนที่ต่ำต้อยกว่าตัวเอง รวมทั้งแสดงออกให้ลูกถึงความรักความเอาใจใส่เข้าใจจิตใจและปัญหาของลูกแล้ว เยาวชนจะมีการเรียนรู้ เลียนแบบซึมซับเข้าไปในจิตใจ ฝังรากให้เยาวชนคนนั้นมีจิตสำนึกทางปัญญาที่ดีตามไปด้วย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสิ่งที่เห็นในด้านดีได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจัยจูงใจในการประกอบธุรกิจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเรื่องการสร้างธุรกิจทำให้อยู่รอดเป็นแหล่งงานและหลักประกันรายได้ให้กับทายาท ชอบการประกอบธุรกิจมากกว่าเป็นลูกจ้างในองค์กรของรัฐหรือเอกชน และต้องการมีกิจการเป็นของตนเองมีความมั่นคงเพราะไม่ต้องกลัวถูกไล่ออก นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการด้านสินเชื่อกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ของธนาคาร การบริการ และขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับประเภทของการใช้บริการสินเชื่อ แต่นโยบายธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ การสร้างนวัตกรรม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและบุคลากร มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจ มีความทุ่มเทให้กับธุรกิจ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อบุคคลและการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน ส่งผลพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า อาจารย์พยาบาลที่จบปริญญาโทมีพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพมากกว่าอาจารย์ที่จบปริญญาตรี และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าย่อมมีความรู้ความชำนาญมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ทางด้านจิตสำนึกก็มีส่วนสำคัญในการแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการด้วยเช่นกัน เช่น พฤติกรรมของเยาวชนวัยรุ่นหญิงมีจิตสำนึกทางปัญญาสูงกว่าเยาวชนวัยรุ่นชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรในด้านคุณสมบัติความเป็นผู้ประกอบการ ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เป็นตัวชี้นำไปสู่การมีหัวใจผู้ประกอบการในองค์กร คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จพึงมี การสนับสนุนให้พนักงานจัดการตนเองให้มีระเบียบมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ดำเนินการกับบุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรในบริษัทด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัททางด้านจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ด้านแรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน วิธีดำเนินการวิจัยที่เสนอในบทนี้ประกอบด้วย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลโดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการสำรวจเพื่อการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือของสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)" ได้แก่ บุคลากรบริษัทในเครือของสหพัฒน์จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 143 บริษัท แบ่งตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งสิ้น 10 กลุ่ม โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน ได้แก่ กลุ่ม

1. อาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverages) มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
2. ผลิตภัณฑ์สำหรับครัวเรือน (Household Product) มีบริษัทในเครือ 5 บริษัท
3. เครื่องใช้ไฟฟ้าและไอที มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท
4. เครื่องสำอางค์และผลิตภัณฑ์สำหรับห้องน้ำ (Cosmetics & Toiletries) มีบริษัทในเครือ 15 บริษัท
5. บริษัทของสหพัฒน์ (Company of SAHA Group) เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย มีบริษัทในเครือ 14 บริษัท
6. ผลิตภัณฑ์สำหรับเท้า (Footwear) มีบริษัทในเครือ 47 บริษัท
7. สิ่งทอ (Textiles) มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
8. อื่น ๆ (Miscellaneous Items) มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท
9. บริการ (Services) มีบริษัทในเครือ 22 บริษัท
10. โลจิสติกส์และการจัดจำหน่ายสินค้า (Logistics & Distribution) มีบริษัทในเครือ 10 บริษัท

เนื่องจากบริษัทในเครือมีเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างโดยจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีความใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน เหลือเพียง 5 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สำหรับครัวเรือน เครื่องใช้ไฟฟ้าและไอที กลุ่มที่ 3 ได้แก่ เครื่องสำอางค์และผลิตภัณฑ์สำหรับห้องน้ำ บริษัทของสหพัฒน์ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย และผลิตภัณฑ์สำหรับ

เท่า กลุ่มที่ 4 ได้แก่ สิ่งทอ และกลุ่มที่ 5 ได้แก่ อื่น ๆ บริการ โลจิสติกส์และการจัดจำหน่ายสินค้า และทำการจัดสัดส่วนตัวอย่างจากบุคลากรแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์ โดยใช้ตารางการคำนวณของ Yamane (1961) ซึ่งได้จำนวนการคำนวณจำนวนตัวอย่างที่จะต้องเก็บจากกลุ่มผลิตภัณฑ์ แต่ละกลุ่มของบริษัทในเครือ คำนวณได้ดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
 คำนวณได้ดังนี้ = $11 \cdot 400 / 143 = 31$ คน
2. กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สำหรับครัวเรือน มีบริษัทในเครือ 5 บริษัท เครื่องใช้ไฟฟ้าและไอที มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท
 คำนวณได้ดังนี้ = $(5+4) \cdot 400 / 143 = 25$ คน
3. กลุ่มที่ 3 ได้แก่ เครื่องสำอางค์และผลิตภัณฑ์สำหรับห้องน้ำ มีบริษัทในเครือ 15 บริษัท บริษัทของสหพัฒน์ เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย มีบริษัทในเครือ 14 บริษัท และผลิตภัณฑ์สำหรับเท้า มีบริษัทในเครือ 47 บริษัท
 คำนวณได้ดังนี้ = $(15+14+47) \cdot 400 / 143 = 213$ คน
4. กลุ่มที่ 4 ได้แก่ สิ่งทอ มีบริษัทในเครือ 11 บริษัท
 คำนวณได้ดังนี้ = $11 \cdot 400 / 143 = 31$ คน
5. กลุ่มที่ 5 ได้แก่ อื่น ๆ มีบริษัทในเครือ 4 บริษัท, บริการ มีบริษัทในเครือ 22 บริษัท, โลจิสติกส์และการจัดจำหน่ายสินค้า มีบริษัทในเครือ 10 บริษัท
 คำนวณได้ดังนี้ = $(4+22+10) \cdot 400 / 143 = 100$ คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการวิจัย
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย
3. นิยามตัวแปรที่จะวัดเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถาม ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาในการถาม และให้ความเห็นชอบ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.926

ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน) แล้วเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ตารางแสดงค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความแปรปรวน (Variance) โดยสถิติที่ใช้จะนำมาวิเคราะห์และอธิบายปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจ ได้แก่ จิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

3.4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่

3.4.2.1 ใช้วิธี Chi-square ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการหรือไม่

3.4.2.2 ใช้วิธี Multiple Regression ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านจิตใจ จะส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการหรือไม่

การแปรผลระดับคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนระดับ	4	หมายถึง	มาก
คะแนนระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระดับ	2	หมายถึง	น้อย
คะแนนระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ได้กำหนดระดับคะแนนในการแบ่งช่วงชั้นเป็น 5 ระดับ
เท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ได้รับกลับคืน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1-5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	91	22.75
- หญิง	309	77.25
2. ประสบการณ์การทำงาน		
- ต่ำกว่า 1-5 ปี	106	26.50
- 6-10 ปี	57	14.25
- 11-15 ปี	52	13.00
- 16-20 ปี	22	5.50
- 21-25 ปี	59	14.75
- มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	104	26.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	20.25
- ปริญญาตรี	270	67.50
- สูงกว่าปริญญาตรี	49	12.25
4. รายได้		
- น้อยกว่า 15,000 บาท	92	23.00
- 15,001-25,000 บาท	185	46.25
- 25,001-35,000 บาท	51	12.75
- 35,001-45,000 บาท	26	6.50
- 45,001-50,000 บาท	18	4.50
- 50,001 บาทขึ้นไป	28	7.00
5. ตำแหน่งงาน		
- ระดับปฏิบัติการ	279	69.75
- ระดับหัวหน้างาน	105	26.25
- ระดับผู้บริหาร	16	4.00

ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือข่ายพัฒนา จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือข่ายพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีความยินดีที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ และค่านิยมขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย เป็นอันดับที่สองและสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และ 0.66) ในขณะที่ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับความเต็มใจ	อันดับที่
1. ความเต็มใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร	3.99	0.68	มาก	2
2. ความยินดีที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้	4.11	0.61	มาก	1
3. ความเต็มใจที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ	3.82	0.67	มาก	4
4. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ และค่านิยมขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.91	0.66	มาก	3
5. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร	3.57	0.86	มาก	5
รวม	3.88	0.55	มาก	

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ 0.69) ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	อันดับที่
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.96	0.60	มาก	2
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.76	0.62	มาก	5
3. ด้านลักษณะของงาน	3.85	0.64	มาก	4
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.08	0.57	มาก	1
5. ด้านความก้าวหน้า	3.43	0.79	มาก	9
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.62	0.74	มาก	7
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.88	0.69	มาก	3
8. ด้านสภาพการทำงาน	3.49	0.69	มาก	8
9. ด้านความมั่นคงในงาน	3.75	0.68	มาก	6
10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.15	0.95	ปานกลาง	10
รวม	3.72	0.54	มาก	

4.3.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความสำเร็จของงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นงานที่รับผิดชอบมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) รองลงมา คือ ความสำเร็จของงานเห็นได้อย่างชัดเจน และสามารถในการทำงานได้สำเร็จภายในกำหนดเวลา เป็นอันดับที่สองและสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และ 0.69) ส่วนการได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่มีความสำคัญ เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	อันดับที่
1. งานที่รับผิดชอบมีเป้าหมายที่ชัดเจน	4.00	0.72	มาก	1
2. ความสำเร็จของงานเห็นได้อย่างชัดเจน	3.96	0.76	มาก	2
3. การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่มีความสำคัญ	3.93	0.73	มาก	4
4. ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จภายในกำหนดเวลา	3.95	0.69	มาก	3

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	X	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
รวม	3.96	0.60	มาก	

4.3.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และ 0.70) ส่วนการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.69	มาก	2
2. การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.90	0.69	มาก	1
3. การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.70	มาก	3
4. การได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	3.63	0.77	มาก	4
รวม	3.76	0.62	มาก	

4.3.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะของงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นงานในหน้าที่มีความสำคัญ และมีคุณค่า เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) รองลงมา คือ งานในหน้าที่มีความเหมาะสม ตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ และงานในหน้าที่เป็นงานที่ท้าทาย ความรู้ความสามารถ เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และ 0.77) ส่วนงานในหน้าที่ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. งานในหน้าที่ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.78	0.77	มาก	5
2. งานในหน้าที่เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ	3.83	0.77	มาก	3
3. งานในหน้าที่มีความเหมาะสม ตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ	3.86	0.75	มาก	2
4. งานในหน้าที่มีความสำคัญ และมีคุณค่า	3.97	0.73	มาก	1
5. ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง	3.82	0.81	มาก	4
รวม	3.85	0.64	มาก	

4.3.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นท่านยินดีที่จะแก้ไขปรับปรุงงานที่มีข้อบกพร่อง เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานต้องใช้ความตั้งใจ และความเอาใจใส่ และงานที่ปฏิบัติต้องทำให้สำเร็จตามเวลาด้วยความเสียสละ เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และ 0.70) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. การปฏิบัติงานต้องใช้ความตั้งใจ และความเอาใจใส่	4.09	0.67	มาก	2
2. งานที่ปฏิบัติต้องทำให้สำเร็จตามเวลาด้วยความ เสียสละ	4.02	0.70	มาก	3
3. ท่านยินดีที่จะแก้ไขปรับปรุงงานที่มีข้อบกพร่อง	4.12	0.73	มาก	1
รวม	4.08	0.57	มาก	

4.3.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะจากงานในหน้าที่ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) รองลงมา คือ การได้รับโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และการได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 และ 1.04) รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. การได้รับโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	3.39	0.98	ปานกลาง	2
2. การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะ จากงานในหน้าที่	3.64	0.85	มาก	1
3. การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.26	1.04	ปานกลาง	3
รวม	3.43	0.79	มาก	

4.3.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ใน ด้านนโยบายและการบริหาร

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นหน่วยงานมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และ 0.87) ส่วนหน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านนโยบายและการบริหาร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้	3.63	0.84	มาก	4
2. หน่วยงานมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.60	0.84	มาก	5
3. หน่วยงานมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3.64	0.83	มาก	2
4. หน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.58	0.82	มาก	6
5. หน่วยงานมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ	3.66	0.81	มาก	1
6. หน่วยงานมีการจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.87	มาก	3
รวม	3.62	0.74	มาก	

4.3.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคน และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และ 0.76) ส่วนบุคลากรในหน่วยงานมีความรักและสามัคคีกัน เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคน	3.90	0.86	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.99	0.86	มาก	1
3. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานสำเร็จไปได้ด้วยดี	3.87	0.78	มาก	5
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.88	0.80	มาก	4
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.89	0.76	มาก	3
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความรักและสามัคคีกัน	3.77	0.86	มาก	6
รวม	3.88	0.69	มาก	

4.3.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นหน่วยงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีความปลอดภัย เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) รองลงมา คือ หน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.51 และ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และ 0.87) ส่วนหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการรักษาความปลอดภัย เช่น 5 ส. เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. หน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมต่อการปฏิบัติงาน	3.51	0.86	มาก	2
2. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการรักษาความปลอดภัย เช่น 5 ส.	3.40	0.81	ปานกลาง	4
3. หน่วยงานมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.48	0.87	มาก	3
4. หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีความปลอดภัย	3.55	0.81	มาก	1
รวม	3.49	0.69	มาก	

4.3.9 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความมั่นคงในงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นการมีงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) รองลงมา คือ ตำแหน่งงานมีความมั่นคง และงานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ เป็นอันดับที่สองและสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และ 0.81) รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. ตำแหน่งงานมีความมั่นคง	3.76	0.78	มาก	2
2. การมีงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.75	มาก	1
3. งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ	3.69	0.81	มาก	3
รวม	3.75	0.68	มาก	

4.3.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในประเด็นค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98) รองลงมา คือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม และค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เป็นอันดับที่สอง และสามารถลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.13 และ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 และ 1.06) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ	อันดับ ที่
1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.23	0.98	ปานกลาง	1
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าครอง ชีพในปัจจุบัน	3.08	1.06	ปานกลาง	3
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม	3.13	1.03	ปานกลาง	2
รวม	3.15	0.95	ปานกลาง	

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังในประเด็นความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคง เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) รองลงมา คือ การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและผู้บริหารองค์กร และความต้องการให้องค์กรสนับสนุน และเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ เป็นอันดับที่สอง และสามารถลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ 0.85) ส่วนสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสมกับผลงาน เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
1. ความต้องการให้องค์กรสนับสนุน และเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ	3.75	0.85	มาก	3
2. สวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ มีความเหมาะสมกับผลงาน	3.56	0.95	มาก	7
3. การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและผู้บริหารองค์กร	3.76	0.73	มาก	2
4. ความคาดหวังในผลงานของตน ให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.73	0.70	มาก	5
5. ความคาดหวังที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานในองค์กรที่เขารักและซื่อใจเขาได้	3.72	0.76	มาก	6
6. ความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคง	3.93	0.75	มาก	1
7. สถานที่ทำงานใกล้บ้าน และเดินทางสะดวก	3.74	0.99	มาก	4
รวม	3.74	0.63	มาก	

ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นลูกค้ำคือบุคคลสำคัญขององค์กรที่ท่านต้องเอาใจใส่ เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) รองลงมา คือ ชื่อเสียงขององค์กรต้องรักษาไว้ และความรู้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.69) ส่วนความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีจิตสำนึก	อันดับที่
1. ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน	3.74	0.76	มาก	8
2. ข้อผิดพลาดขององค์กรต้องได้รับการแก้ไข	3.92	0.74	มาก	7
3. ลูกค้ายี่สิบคนสำคัญขององค์กรที่ท่านต้องเอาใจใส่	4.17	0.74	มาก	1
4. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นภารกิจของท่าน	4.13	0.76	มาก	4
5. ความมั่นคงขององค์กรต้องมาก่อน	4.08	0.67	มาก	5
6. ชื่อเสียงขององค์กรต้องรักษาไว้	4.15	0.71	มาก	2
7. ความรู้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด	4.13	0.69	มาก	3
8. การปกป้องไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นหน้าที่ของท่าน	3.98	0.76	มาก	6
รวม	4.04	0.57	มาก	

ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า การแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า บุคลากรมีความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นท่านมีความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้าน เป็นอันดับที่หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) รองลงมา คือ ท่านมีจิตวิญญานความเป็นผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน และท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประสานงานเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทันเวลา เป็นอันดับที่สอง และสาม ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และ 0.80) ส่วนท่านมีส่วนร่วมในการคิดค้นนวัตกรรมและสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร บริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเป็น ผู้ประกอบการ	อันดับ ที่
1. การมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อแสดงถึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคล โดยไม่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	3.47	0.84	มาก	7
2. ความมีจิตวิญญาณความเป็นผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน	3.75	0.68	มาก	2
3. การมีความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้าน	3.83	0.72	มาก	1
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับงานของหน่วยงานและองค์กร	3.65	0.82	มาก	4
5. ความสนใจในการติดตามข่าวสารภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กร	3.63	0.81	มาก	5
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานขององค์กร	3.51	0.86	มาก	6
7. การมีส่วนร่วมในการติดตามประสานงานเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทันเวลา	3.65	0.80	มาก	3
8. การมีส่วนร่วมในการคิดค้นนวัตกรรมและสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.37	0.88	ปานกลาง	8
รวม	3.61	0.63	มาก	

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

4.7.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน โดยที่

1.1 ปัจจัยด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่

1) ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร (Chi-square = 1.417, Sig. = .492) รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 : ปัจจัยบุคลกรด้านเพศที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกร

ปัจจัยบุคลกร	จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- เพศชาย	9	51	31	91
- เพศหญิง	43	155	111	309
รวม	52	206	142	400

Chi-square = 1.417

df = 2

Sig. = .492

2) ปัจจัยบุคลกรด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลกรที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Chi-square = 29.578, Sig. = .001) รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 : ปัจจัยบุคลกรด้านประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกร

ปัจจัยบุคลกร	จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ต่ำกว่า 1-5 ปี	24	51	31	106
- 6-10 ปี	11	25	21	57
- 11-15 ปี	5	29	18	52
- 16-20 ปี	0	16	6	22
- 21-25 ปี	0	38	21	59
- มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	12	47	45	104
รวม	52	206	142	400

Chi-square = 29.578

df = 10

Sig. = .001

3) ปัจจัยบุคลกรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลกรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลกร (Chi-square = 4.853, Sig. = .303) รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 : ปัจจัยบุคลการด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ

ปัจจัยบุคลการ	จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	37	28	81
- ปริญญาตรี	29	145	96	270
- สูงกว่าปริญญาตรี	7	24	18	49
รวม	52	206	142	400

Chi-square = 4.853

df = 4

Sig. = .303

4) ปัจจัยบุคลการด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลการด้านรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ (Chi-square = 17.996, Sig. = .055) รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 : ปัจจัยบุคลการด้านรายได้ที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ

ปัจจัยบุคลการ	จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- น้อยกว่า 15,000 บาท	13	44	35	92
- 15,001-25,000 บาท	26	101	58	185
- 25,001-35,000 บาท	9	29	13	51
- 35,001-45,000 บาท	1	11	14	26
- 45,001-50,000 บาท	2	11	5	18
- 50,001 บาทขึ้นไป	1	10	17	28
รวม	52	206	142	400

Chi-square = 17.996

df = 10

Sig. = .055

5) ปัจจัยบุคลการด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลการด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลการ (Chi-square = 9.214, Sig. = .056) รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 : ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ระดับปฏิบัติการ	45	142	92	279
- ระดับหัวหน้างาน	7	55	43	105
- ระดับผู้บริหาร	0	9	7	16
รวม	52	206	142	400

Chi-square = 9.214

df = 4

Sig. = .056

1.2 ปัจจัยด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่

1) ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร (Chi-square = 0.549, Sig. = .760) รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 : ปัจจัยบุคลากรด้านเพศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- เพศชาย	33	45	13	91
- เพศหญิง	123	149	37	309
รวม	156	194	50	400

Chi-square = 0.549

df = 2

Sig. = .760

2) ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Chi-square = 31.031, Sig. = .001) รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 : ปัจจัยบุคลากรด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ต่ำกว่า 1-5 ปี	49	44	13	106
- 6-10 ปี	19	31	7	57
- 11-15 ปี	25	25	2	52
- 16-20 ปี	6	13	3	22
- 21-25 ปี	9	43	7	59
- มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	48	38	18	104
รวม	156	194	50	400

Chi-square = 31.031

df = 10

Sig. = .001

3) ปัจจัยบุคลากรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Chi-square = 10.078, Sig. = .039) รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 : ปัจจัยบุคลากรด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	37	14	81
- ปริญญาตรี	103	141	26	270
- สูงกว่าปริญญาตรี	23	16	10	49
รวม	156	194	50	400

Chi-square = 10.078

df = 4

Sig. = .039

4) ปัจจัยบุคลากรด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร (Chi-square = 16.693, Sig. = .081) รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 : ปัจจัยบุคลากรด้านรายได้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- น้อยกว่า 15,000 บาท	41	36	15	92
- 15,001-25,000 บาท	66	100	19	185
- 25,001-35,000 บาท	26	21	4	51
- 35,001-45,000 บาท	10	10	6	26
- 45,001-50,000 บาท	7	10	1	18
- 50,001 บาทขึ้นไป	6	17	5	28
รวม	156	194	50	400

Chi-square = 16.693

df = 10

Sig. = .081

5) ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Chi-square = 9.705, Sig. = .046) รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 : ปัจจัยบุคลากรด้านตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร			
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	รวม
- ระดับปฏิบัติการ	122	127	30	279
- ระดับหัวหน้างาน	30	57	18	105
- ระดับผู้บริหาร	4	10	2	16
รวม	156	194	50	400

Chi-square = 9.705

df = 4

Sig. = .046

4.7.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านจิตใจแต่ละประเภท ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

1) ปัจจัยด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความมุ่งหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน โดยสามารถพยากรณ์จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการได้ร้อยละ 42.4 (Adjusted R Square = 0.42) รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 : ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ

R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.651	0.420	0.43263

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 97.155$, $p = .000$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 : การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ

แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-ratio	p
Regression	54.554	3	18.185	97.155	.000
Residual	74.119	396	0.187		
Total	128.673	399			

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความมุ่งหวังในอาชีพการทำงาน ($t = 7.040$, $p = .000$) ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ($t = 5.432$, $p = .000$) และแรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ ($t = 4.516$, $p = .000$) โดยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายผลได้ ดังนี้

จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ = $1.060 + (0.297)$ ความมุ่งหวังในอาชีพการทำงาน + (0.264) ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม + (0.206) แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ ส่วนปัจจัยด้านจิตใจอื่น ๆ ที่ไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน แรงจูงใจด้านการยอมรับ แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า แรงจูงใจด้านนโยบาย แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน แรงจูงใจด้านความมั่นคง และแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 : ระดับปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความมุ่งหวังในอาชีพการทำงาน	0.297	0.042	0.328	7.040	.000
ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม	0.264	0.049	0.258	5.432	.000
แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ	0.206	0.046	0.208	4.516	.000
แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน	0.000	0.000	0.045	0.880	.379
แรงจูงใจด้านการยอมรับ	0.000	0.000	-0.035	-0.687	.492
แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน	0.000	0.000	0.061	1.121	.263
แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า	0.000	0.000	-0.039	-0.849	.396
แรงจูงใจด้านนโยบาย	0.000	0.000	0.053	1.110	.268
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์	0.000	0.000	-0.045	-0.903	.367
แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน	0.000	0.000	-0.040	-0.877	.381
แรงจูงใจด้านความมั่นคง	0.000	0.000	-0.025	-0.523	.601
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน	0.000	0.000	-0.058	-1.303	.193

Adjusted R Square = 0.420 , df = 3,396 , F-ratio = 97.155* P < 0.05

2) ปัจจัยด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความมุ่งหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการได้ร้อยละ 51.0 (Adjusted R Square = 0.504) รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 : ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.714	0.510	0.504	0.44482

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 82.124, p = .000) รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 : การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-ratio	p
Regression	81.246	5	16.249	82.124	.000
Residual	77.958	394	0.198		
Total	159.203	399			

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ($t = 8.671$, $p = .000$) ความมุ่งมั่นในอาชีพการทำงาน ($t = 4.675$, $p = .000$) แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ($t = 4.086$, $p = .000$) แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน ($t = 3.974$, $p = .000$) และแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ($t = -3.707$, $p = .000$) โดยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายผลได้ดังนี้

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ = $0.055 + (0.448)$ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม + (0.222) ความมุ่งมั่นในอาชีพการทำงาน + (0.191) แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน + (0.170) แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน - (0.111) แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยด้านจิตใจอื่น ๆ ที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน แรงจูงใจด้านการยอมรับ แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า แรงจูงใจด้านนโยบาย แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ และแรงจูงใจด้านความมั่นคง รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 : ระดับปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม	0.448	0.052	0.394	8.671	.000
ความมุ่งมั่นในอาชีพการทำงาน	0.222	0.048	0.221	4.675	.000
แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน	0.191	0.047	0.194	4.086	.000
แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน	0.170	0.043	0.187	3.974	.000
แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน	-0.111	0.030	-0.167	-3.707	.000
แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน	0.000	0.000	0.048	0.912	.362
แรงจูงใจด้านการยอมรับ	0.000	0.000	-0.053	-1.045	.297
แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ	0.000	0.000	0.025	0.535	.593
แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า	0.000	0.000	-0.044	-0.919	.359
แรงจูงใจด้านนโยบาย	0.000	0.000	0.038	0.646	.518
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์	0.000	0.000	-0.097	-1.802	.072
แรงจูงใจด้านความมั่นคง	0.000	0.000	0.037	0.736	.462

Adjusted R Square = 0.504 , df = 5,394 , F-ratio = 82.124* P < 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)" ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1-5 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-25,000 บาท และเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

5.1.2 ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความเต็มใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติและค่านิยมขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรมีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบมากที่สุด โดยยินดีที่จะแก้ไขปรับปรุงงานที่มีข้อบกพร่อง รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งงานที่รับผิดชอบมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

5.1.4 ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องต่อความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรมีความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและผู้บริหารองค์กร ความต้องการให้องค์กรสนับสนุนและเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพและสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสมกับผลงาน เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

5.1.5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรมีจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นลูกค้าคือบุคคลสำคัญขององค์กรที่ท่านต้องเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กรต้องรักษาไว้ ความรู้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด และความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

5.1.6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นที่บุคลากรมีความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้าน รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีจิตวิญญาณความเป็นผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตามประสานงาน เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทันเวลา และบุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดค้นนวัตกรรมและสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

5.1.7 การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตใจแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

5.1.7.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร

ในทางตรงกันข้ามพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านเพศ รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร ในขณะที่ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

ในทางตรงกันข้ามพบว่า ปัจจัยบุคลากรด้านประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

5.1.7.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านจิตใจแต่ละประเภท ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน

2.1 ปัจจัยด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการและความคาดหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม และแรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ

2.2 ปัจจัยด้านจิตใจ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ และความคาดหวังในอาชีพการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน และแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)" อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมานานหลายปีย่อมมีประสบการณ์มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานเพียงไม่กี่ปี ดังนั้นบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าย่อมมีวิสัยทัศน์ในการมององค์กรที่กว้างไกลกว่าสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่า ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารมณ์ เต็งชู (2555) พบว่า ผู้บริหารที่ประสบการณ์มาก มีระดับจิตสำนึกสูงกว่าผู้บริหารที่ประสบการณ์น้อย เนื่องจากบุคลากรที่ผ่านการทำงานมาเป็นระยะเวลาเวลานาน จะมีประสบการณ์มากพอที่จะสามารถซึมซับความผูกพัน และปฏิบัติงานเหมือนกับว่าตนเองมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่นเดียวกับที่ Vygotsky (1997: 27-45) ซึ่งได้กล่าวว่า จิตสำนึกหรือประสบการณ์ที่ปรุงแต่งขึ้นในจิตใจ เกิดจากประสบการณ์จริงทั้งหลายที่มนุษย์ได้รับในชีวิต

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่สูงกว่าจะทำให้มีพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรมากกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานที่มากพอ มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่สูง ทำให้พนักงานมีความรู้สึผูกพันและพร้อมที่จะทุ่มเทงาน

ให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสรีย์ เหลืองวิสัย (2545) ที่พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนาน มีการศึกษาสูง และมีตำแหน่งงานที่สูง จะมีผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการที่มากกว่า ทำให้สามารถวิเคราะห์สภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่า รวมทั้งสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงานให้เกิดคุณภาพของงานได้ดีกว่า รวมทั้งรู้ขั้นตอนของการพัฒนาผลงานและมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง ซึ่ง Donald, F. K., Jeffrey, S. H., & Ray, V. M. (2005) ที่พบว่า บุคลากรจะมีพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการได้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง มีขอบเขตในการปฏิบัติงานและใช้เวลาที่มีอยู่ทำประโยชน์ให้มากที่สุด ให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลงานดีเด่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ถ้าบุคลากรมีประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานสูง ก็จะมีพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการสูง แต่ถ้าบุคลากรมีประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการต่ำ

3. ปัจจัยด้านจิตใจได้แก่ ความเต็มใจ แรงจูงใจ และความคาดหวัง ส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความเต็มใจ แรงจูงใจ และความคาดหวังสูง จะส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรสูง ซึ่ง ประชุม สุวัตถิ (2551) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเต็มใจ มีความสนใจสูง จะสังเกตเห็นถึงผลประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิรัช สงวนวงค์วาน (2546) ที่ได้อธิบายว่า แรงจูงใจคือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูง จะส่งผลต่อจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรสูงตามไปด้วย ซึ่ง Bateman & Snell (1999) ได้อธิบายถึงความคาดหวัง ว่าเป็นความพยายาม (effort) ของบุคลากรที่จะอุทิศตนให้กับงานทั้งทางกายและทางใจ ความคาดหวังของบุคลากรจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับคุณค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล การมีจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

4. ปัจจัยด้านจิตใจได้แก่ ความเต็มใจ แรงจูงใจ และความคาดหวังส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความเต็มใจ แรงจูงใจ และความคาดหวังสูง จะส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการสูง ซึ่งงานวิจัยของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ที่พบว่า ความเต็มใจเป็นส่วนหนึ่งของขวัญ ซึ่งขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ ผู้ที่มีความกระตือรือร้น ความกล้า และความเชื่อมั่นสูง ก็จะมีพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการสูง และงานวิจัยของนวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540) กับงานวิจัยของสาธิต สือประเสริฐสุข (2543) ที่พบว่า ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อองค์กรได้แก่ เงินเดือน ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน จะส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิรัช สงวนวงค์วาน (2546) ที่ได้อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายให้คนมีพฤติกรรมนั้น ๆ คนที่มีแรงจูงใจสูงก็จะมีพฤติกรรมตามแนวทางที่ตั้งใจไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินทร์ ชูชม (2549) ที่พบว่า ผู้ที่มีปัญญาสูงจะมีพฤติกรรมและจิตสำนึกในความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าผู้ที่มีปัญญาต่ำ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(1) ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) พบว่าบุคลากรมีความยินดีที่จะทำประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรก็ควรที่จะตอบแทนบุคลากรของตนในรูปของเงินเดือนตามความสามารถของแต่ละคน และสวัสดิการต่าง ๆ ตามความจำเป็น

(2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) พบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบมากเป็นอันดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า บุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความรับผิดชอบในการทำงานดี และมีความอดทนในการทำงาน ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจที่สามารถทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้นานๆ เพราะถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่ง

(3) ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคง มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรมองเห็นโอกาสความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บวกกับความพยายามมุ่งมั่นที่จะสัมฤทธิ์ผลของงาน ดังนั้นหัวหน้างานหรือผู้บริหารควรให้ความไว้วางใจบุคลากรของตน ให้เขามีอิสระในทางความคิดเป็นของตนเอง ยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร

(4) จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรมีจิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นลูกค้าคือบุคคลสำคัญขององค์กรที่ท่านต้องเอาใจใส่ มากเป็นอันดับหนึ่ง หัวหน้างานระดับต้นรวมถึงผู้บริหารระดับสูง ควรที่จะใส่ใจและเห็นคุณค่าของบุคลากรในองค์กรของตนในทุก ๆ ด้าน เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ถ้าบุคลากรมีจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการที่ดีได้ ก็จะสามารถเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรนั้น ๆ

(5) การแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรมีความเป็นผู้ประกอบการในประเด็นที่บุคลากรมีความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้าน มากเป็นอันดับหนึ่ง ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อที่ว่าในอนาคต บุคลากรจะได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อถึงเวลานั้นบุคลากรก็จะมีต่อพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษา "แนวทางในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการให้กับบุคลากรของบริษัท อันจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานและความได้เปรียบทางการแข่งขัน อันเนื่องมาจากบุคลากรมีความทุ่มเทความสามารถทั้งทางร่างกายและจิตใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

(2) ควรศึกษา "ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทน เพื่อสร้างความชัดเจนในการขยายผลทางวิชาการที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- กิตติยา เวทีวุฒาจารย์. (2543). ความสัมพันธ์ของการศึกษาต่อจิตสำนึกในการกำจัดขยะด้วยวิธีการหมักทำปุ๋ย : กรณีศึกษาการริเริ่มโครงการกำจัดขยะ ในพื้นที่ตำบลแหลม ผักเป็ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (2545). คิดทำ ด้านบวก. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- เกษม จันทร์แก้ว. (2536). สิ่งแวดล้อมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: อักษรสยาม.
- กัญญา โทท่าโรง . (2541). พฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริหารงานวิจัย.
- ขวัญณา เจริญษา. (2550). พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะกรรมการวิจัยสหวิทยาลัยพุทธชินราช. (2535). การศึกษาการขยายผลของครูแม่แบบตามโครงการอบรมครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2535. หอสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- จิรวัดน์ วีรังกร. (2549). มุมหนึ่งของความคิดการสร้างจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมแก่นักศึกษา. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เขตภาคกลาง เพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย, จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม. หน้า 26-32. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จตุพร สังขวรรณ. (2553). การสร้างเสริมจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร. เอกสาร ประกอบการสอนรายวิชาการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2552). จิตสำนึกคุณภาพ สร้างได้จริงใน 120 วัน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: Think Beyond.
- ทิตนา แคมมณี. (2548). รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. (2527). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพย์รัตน์ สุทธิพงศ์ . (2534). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

- ธรรมรัตน์ วงษ์ประเสริฐ. (2539). *จิตสำนึกของผู้ขับชีรรถจักรยานต์รับจ้างในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัญหามลพิษทางเสียง*. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรธัมมา ชำนาญไพร. (2550). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ(จำกัด) มหาชน ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธ สุธรายุทธ. (2551). *การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เนติกุลการพิมพ์
- นุชจรินทร์ สายวิเศษ. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของทนายทในการสืบทอดธุรกิจครอบครัวขนาด กลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา*. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ใหญ่บ้านและผู้เฝ้าท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. : มศว. ประสานมิตร. วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เบญญา นิลบุตร. (2540). *ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาศึกษา กรณีศึกษากองบัญชาการการศึกษา*. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บตี ตรีสุคนธ์. (2553). *การสร้างจิตสำนึกกรังค์กร (Ownership Mindset)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เทรนนิง แอนด์ คอนซัล แทนท์ จำกัด.
- ปนัดดา บรรเลง. (2548). *การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2545-2549)*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชุม สุวดี. (2551). *การตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ประพันธ์พงศ์ ชิมพงษ์. (2551). *การจัดการท่องเที่ยวเชิงชุมชนของชุมชนคลองรางจระเข้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประเสริฐ กิติรัตน์ตระกูล. (2533). *การพัฒนารูปแบบการสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนชนบท*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะนุช นรินทร์. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี จำกัด.
- ประสาตร์ สิทธิเลิศ. (2537). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบท ระดับตำบล (คปต.) ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด*

- สิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2531). *ข่าวสารทางการเมืองของไทย*. กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยา
- พวงเพ็ญ ชุณหพราน . (2535). วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ "การวินิจฉัยทางการแพทย์" ในโรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พรทิพย์ สุตริยะ. (2550). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน อำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัฒนพงศ์ วัฒนชาติกนันท์. (2547). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.): กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ศักดิ์ ยวงสะอาด. (2530). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของกลุ่มสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอ บางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ และการศึกษาต่อเนื่อง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจร. (2543). *สำนึกไทยที่พึงปรารถนา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุล.
- ภารตี อนันต์นาวิ. (2552). *หลักการแนวคิดทฤษฎีทางการบริการการศึกษา*. ชลบุรี: บริษัทสำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- มงคล จันทร์ส่อง. (2544). *ระดับความรู้และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าไม้ของสมาชิก อบต. อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม.
- มานิช หล่อตระกูล. (2542). *โรคจิตเภท-การรักษาด้วยยา*. กรุงเทพมหานคร: เมดิอินโฟจีตี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2534). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มณฑล เอกอดุลย์พันธ์. (2553). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาตลาดน้ำตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ. (2540). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว*. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โยธิน ศันสนยุท. (2533). *จิตวิทยา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ยุราภรณ์ วัชรเสถียร. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดอุดรธานี*. นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร
- รานี วิสูตรธนาวิทย์. (2548). *กระบวนการสร้างจิตสำนึกด้านจัดการขยะของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

- ลัดดา กุลนันทน์. (2544). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *TQM : วิธีสู่อัจฉริยะคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพมหานคร: TPA PUBLISHING.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2547). *ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียน สโตร์.
- วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรม ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการผังเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- วิภาดา วัฒนามกุล. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาสนา กล่ำรัมย์. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัททอส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน)*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- วารภรณ์ ศรีสุพรรณ. (2536). *การพัฒนาคุณภาพประชากรเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน*. วารสารประชากรศึกษา 1 (มิถุนายน-สิงหาคม).
- ศัล วิธานนิเทศ. (2531). *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่ม 10*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา. *พฤติกรรมของผู้ให้บริการผู้ประกอบการ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2537). *เจตคติ*. กรุงเทพมหานคร: รุ่งวัฒนา.
- ศิริรัตน์ ทวีการไถ. (2551). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงานบริษัท วาไทย อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.exmba.buu.ac.th/Research/Saraburi/YMBA14/51780185/ch2.pdf>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: วิวิธพัฒนา.
- ศกุนต์ สายบุญมี. (2537). "ลืมหือยังหลักการมีส่วนร่วม". *พัฒนาชุมชน*. 33(3): 55-58.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551). *การท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจไทย*. (ออนไลน์). จาก : http://www.etatjournal.com/upload/166//25501_4.pdf. [2551, 22 ตุลาคม].
- สกาเดือน ปณสมิทธิ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร*. วิทยานิพนธ์. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุธีรา อะทะวงษา. (2556). *คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ และลักษณะของสถาน*

ประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ
ประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต

- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2541). *จิตวิทยาสังคม*. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ภาควิชา
สังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพานี สฤกษ์วานิช (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุภารัตน์ เมืองโสกา. (2553). *ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษา
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ภาควิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). *จิตสำนึกเพื่อส่วนรวมเชิงพุทธ*. ในเอกสารประกอบการประชุม
วิชาการประจำปีของเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาเขตภาคกลางเพื่อพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย,
จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม หน้า 41-45. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.
- สิรินาด ปัดถามัง. (2544). *แรงจูงใจในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ บริเวณตลาดนัดสวน
จตุจักร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ
มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมเกียรติ กาตีบ. (2542). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันและควบคุมไฟป่าใน
พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ กรมศึกษาตำบลอ่างทอง เกอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี. (2549). *"ประเมินเด็กไทยชาติจิตสำนึก"* : กรณีศึกษานักเรียน
สายสามัญและสายอาชีพในเขต กทม. ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมาและสงขลา จำนวน
3,000 คน(18 ธันวาคม2549) (ออนไลน์). <http://tnews.teenee.com/etc/6521.html>
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). *ก้าวสู่ความเป็นผู้ประกอบการ*. กรม
ส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สาธิต สื่อประเสริฐสุข. (2543). *ความคาดหวังของบุคลากรสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัด
ราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่*. ปัญหาพิเศษประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา นโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2537). *"หน่วยที่ 7 ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนในการบริหารการศึกษา"* ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้ม
ทางการบริหารการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.

- อุไรวรรณ เกิดผล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอมนายต่อระบบการ
นิเทศงานสาธารณสุข ผสมผสานในจังหวัดลพบุรี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อิทธิ สารรัตน์. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการสืบทอดธุรกิจครอบครัว : กรณีศึกษากลุ่ม
ผู้ประกอบการธุรกิจผ้าไหมในจังหวัดนครราชสีมา*. สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- อดิสรณ์ ชัดสีใส. (2551). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอำเภอเชียง
ดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรุณ รักรธรรม. (2522). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช
- อริสา สุขสม. (2554). *การพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะเพื่อชุมชน*. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อนันต์ รุจนสกุล. (2552). *ปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของ
พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรพินทร์ ชูชม (2549). *การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญาและคุณภาพ
ชีวิตของเยาวชนไทย*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 กันยายน 2549.
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารมณั เต็งชู. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกผู้บริหารกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ
โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร*. วารสารวิจัยและพัฒนา ปีที่ 4 พ.ศ.
2555 ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- อิสริย์ เหลืองวิลัย. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในงานด้านจิตใจ
การทำงานเป็นกลุ่มกับพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์
วิทยานิพนธ์ (พย.ม.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). *Organizational commitment : Evidence of career stage effects*. *Journal of Business Research*, 26 January, 49-61.
- Adam, D., Miller, B., & Beck, I. (1996). *ProFessionalism behaviors of hospital nurse executives and middle managers in 10 western states*. *Western Journal of Nursing Research*, 18(1), 77-88.
- Blake, R. R., Jame, S., & Mouton. (1964). *The Managerial Grid*. Houston, Texas : Gulf Publishing.
- Berk, L. E., & Winsler. (1995). *Scaffolding Children's Learning : Vygotsky and Early Childhood Education*. Washington, DC : National Association for the Education of Young Children.
- Bygrave, W. D. (1994). *The Portable MBA in Entrepreneurship*, John Wiley and Son, USA.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (1999). *Management : Building Competitive advantage*. (4th ed). Boston: McGraw-Hill.
- Cohen, J. M., & Uphoff, T. N. (1977). *Rural development participation : concept and measures for project design implementation and evaluation*. n.p. : Rural development committee center for international studies, Cornell University.
- Deborah, V. B. (1993). *Management and Human Resources*. The College of Business Administration at Cal Poly Pomona.
- Dusseldorp, D. B. W. M. V. (1981). "Participation in planned development influenced by government of developing countries at local level in rural areas". *In Essay in rural sociology*. pp.18-53. Wageningen : Department of Rural Sociology of The Tropics, Wageningen Agricultured University.
- Donald, F. K., Jeffrey, S. H., & Ray, V. M. (2005). *Entrepreneurship with InfoTrac, 7th Edition Hardcover*. South-Western College.
- Freire.(1973). *Society in transition : Education for gritical for consciousness*. London: Sheed and Ward.
- Felaman, R. S. (1996). *Hypergraphics textnotes to accompany feldman understanding psychology/Robert S. Feldman ; with special assistance from Mark Garrison*. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Freud, S. (1856-1939). *A general introduction to Psychoanalysis translated by Joan Riviers Graden*. New York.
- Griffin, R. (1996). *Management*. (7th ed). New Jersey: Moughton Miffin.

- Harre, R. (2001). *"Emotions in cultural contexts in space and in time."* International Journal of Group Tensions, Special Issue 30.1
- Loudon, D., & Bitta. (1988). *Consumer Behavior : Concepts and Applications*. 3 rd. ed. New York : McGraw Hill.
- Miller, J.F. (1985). *Inspiring hope*. *American Journal of Nursing*, 85(2), 23-25.
- Nelson, T. (1967). *Archaeology and Old Testament Study*. Oxford: Clarendon
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press and Richard D. Irwin.
- Raj, M. (1996). Consciousness. *Encyclopaedic dictionary of psychology and education*. New Delhi : Anmol.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior*. 4th edition, Harper Collins Publishers Inc., New York
- Shaker A. Zahva. (1991). *Corporate Entrepreneurship And Growth*. University of Minnesota, US Edward Elgar Publishing. Press.
- Vygotsky, L. S. (1997a). *Educational Psychology*. Boca Raton: St. Lucie. Press.
- Venter, E., Boshoff, C. & Maas, G., (2005). *The Influence of Successor-Related Factors on the Succession Process in Small and Medium-Sized Family Businesses*. *Family Business Review*, Vol. 18, No. 4, pp. 283-303, December
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Walter, K. (1978). *The Working Class in Welfare Capitalism*. London: Routledge & Kegan Paul. Delhi : ANMOL Publications PVT.
- William, D. G., & Ari, G. (1990). *"Corporate Entrepreneurship,"* Special Issue, *Strategic Management journal* 11. New York University (NYU)
- Wall, T. D., & Lischeron, J. A. (1977). *Worker participation : A critique of the literature and some fresh evidence*. New York : McGraw – Hill.
- Whang, I. J. (1981). *Management of rural change in Korea : The Saemaul Undong*. Seoul : Seoul National University Press.
- [http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource editor17. htm](http://th.jobsdb.com/th/th/v6html/home/humanresource%20editor17.htm) Post on December 30, 2009.
- <http://humanrevod.wordpress.com/2011/08/09/employee-expectation/>Posted:August 9, 2011 in HR : Human Revolution.
- <http://www.oknation.net>. Posted by Payont. Post on October 2 , 2009.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ
ให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)
 - ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)
 - ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)
 - ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)
 - ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด
3. ขอความอนุเคราะห์โปรดให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ ทุกตอน และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย นางสาวนลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์
 คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

A-.....-

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ
ให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยการทำเครื่องหมาย ในช่องว่างที่มีต่อปัจจัยในการสร้าง
จิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด
(มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง อื่น ๆ
2. ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1- 5 ปี 6-10 ปี 11-15
ปี
 16-20 ปี 21-25ปี
 มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญา
ตรี
4. รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001-25,000
บาท
 25,001-35,000 บาท 35,001-45,000 บาท
 45,001-50,000 บาท 50,001 บาทขึ้นไป
5. ตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับ
ผู้บริหาร

ตอนที่ 2 ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม	ระดับความเต็มใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
1. ท่านเต็มใจที่จะอุทิศ ร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงาน เพื่อประโยชน์และ ความก้าวหน้าขององค์กร							
2. ท่านยินดีที่จะทำ							

ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม	ระดับความเต็มใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้							
3. ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ							
4. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามตามแนวปฏิบัติ และค่านิยมขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย							
5. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามในองค์กร โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร							

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้นี้มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความสำเร็จของงาน					
1.1 งานที่รับผิดชอบมีเป้าหมายที่ชัดเจน					
1.2 ผลสำเร็จของงานเห็นได้อย่างชัดเจน					
1.3 การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่มีความสำคัญ					
1.4 ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จภายในกำหนดเวลา					
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
2.1 การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
2.3 การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน					
2.4 การได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา					
3. ด้านลักษณะของงาน					
3.1 งานในหน้าที่ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3.2 งานในหน้าที่เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ					
3.3 งานในหน้าที่มีความเหมาะสม ตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ					
3.4 งานในหน้าที่มีความสำคัญ และมีคุณค่า					
3.5 ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง					
4. ด้านความรับผิดชอบ					
4.1 การปฏิบัติงานต้องใช้ความตั้งใจ และความเอาใจใส่					
4.2 งานที่ปฏิบัติต้องทำให้สำเร็จตามเวลาด้วยความเสื่อสละ					
4.3 ทำนยินดีที่จะแก้ไขปรับปรุงงานที่มีข้อบกพร่อง					
5. ด้านความก้าวหน้า					
5.1 การได้รับโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
5.2 การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะจากงานในหน้าที่					
5.3 การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
6. ด้านนโยบายและการบริหาร					
6.1 หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้					
6.2 หน่วยงานมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
6.3 หน่วยงานมีการวางแผนการดำเนินงานอย่าง					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สม่ำเสมอ					
6.4 หน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
6.5 หน่วยงานมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ					
6.6 หน่วยงานมีการจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
7.1 ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคน					
7.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
7.3 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี					
7.4 บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
7.5 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
7.6 บุคลากรในหน่วยงานมีความรักและสามัคคีกัน					
8. ด้านสภาพการทำงาน					
8.1 หน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมต่อการปฏิบัติงาน					
8.2 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการรักษาความปลอดภัย เช่น 5 ส.					
8.3 หน่วยงานมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
8.4 หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีความปลอดภัย					
9. ด้านความมั่นคงในงาน					
9.1 ตำแหน่งงานมีความมั่นคง					
9.2 การมีงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.3 งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ					
10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
10.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
10.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
10.3 สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 4 ความคาดหวังในอาชีพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

ความคาดหวังในอาชีพการทำงาน	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความต้องการให้องค์กรสนับสนุน และเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ					
2. สวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ มีความเหมาะสมกับผลงาน					
3. การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและผู้บริหารองค์กร					
4. ความคาดหวังในผลงานของตน ให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
5. ความคาดหวังที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานในองค์กรที่เขารักและซื่อใจเขาได้					
6. ความคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทที่มั่นคง					
7. สถานที่ทำงานใกล้บ้าน และเดินทางสะดวก					

ตอนที่ 5 จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

จิตสำนึกความเป็นผู้ประกอบการ	ระดับการมีจิตสำนึก				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน					
2. ข้อผิดพลาดขององค์กรต้องได้รับการแก้ไข					
3. ลูกค้าคือบุคคลสำคัญขององค์กรที่ท่านต้องเอาใจใส่					
4. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นภารกิจของท่าน					
5. ความมั่นคงขององค์กรต้องมาก่อน					
6. ชื่อเสียงขององค์กรต้องรักษาไว้					
7. ความรู้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด					
8. การปกป้องไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นหน้าที่ของท่าน					

ตอนที่ 6 พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการของบุคลากรบริษัทในเครือสหพัฒน์จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	ระดับความเป็นผู้ประกอบการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีส่วนในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อแสดงถึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคล โดยไม่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์					
2. ท่านมีจิตวิญญาณความเป็นผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าส่วนตน					
3. ท่านมีความรักและความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุกด้าน					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับงานของหน่วยงานและองค์กร					
5. ท่านสนใจในการติดตามข่าวสารภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กร					

พฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ	ระดับความเป็นผู้ประกอบการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานขององค์กร					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามประสานงานเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทันเวลา					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการคิดค้นนวัตกรรมและสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง					

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้
นางสาวนลินรัตน์ พิพัฒน์รังสรรค์
ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) ..นางสาวนลินรัตน์..พิพัฒน์รังสรรค์.....
(ภาษาอังกฤษ) ..Miss.NALINRAT..PIPATRUNGSUN.....
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ...ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์.....
3. หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ.....
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต..225 ถนนราชสีมา ดุสิต.กทม.10300.....
โทรศัพท์_0-2244-5749.....โทรสาร_0-2244-5748.....โทรศัพท์มือถือ_081.816.4565.....
E-mail.address:..nalinratpp@hotmail.com.....
ที่อยู่ปัจจุบัน.....บ้านเลขที่_226 หมู่บ้านไพโรจน์ โครงการ 2 ซอย 2 ซอยบางนา-ตราด 31
แขวงบางนา เขตบางนา กทม. 10260.....
4. ประวัติการศึกษา
2542.- 2544.....MBA.(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
2545.- 2547.....ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)
สาขานิติศาสตร์
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุ
สถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้
ร่วมวิจัยในแต่ละข้อเสนอการวิจัย
 - 6.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

ชื่องานวิจัย	ผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ในรายวิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์..
แหล่งทุน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปีที่พิมพ์	พ.ศ. 2557
ชื่องานวิจัย	ผลสัมฤทธิ์ในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีตัวอย่าง ในรายวิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์
แหล่งทุน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปีที่พิมพ์	พ.ศ. 2556
ชื่องานวิจัย	การใช้สื่อผสมตามหลักปรัชญาการศึกษาปฏิรูปนิยม ในการจัดการเรียน การสอนให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรบริหารธุรกิจที่ลงทะเบียนเรียน

ที่พิมพ์	ภาคการศึกษาที่ 2/2553 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2554
ชื่องานวิจัย	การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับต่อกิจกรรมทางสังคมขององค์กรธุรกิจ กรณีศึกษาบริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)
แหล่งทุน	งบประมาณส่วนตัว
ปีที่พิมพ์	พ.ศ. 2553
ชื่องานวิจัย	การศึกษาความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างสะพานลอยข้ามทางแยกอำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี (ผู้วิจัยร่วม)..
ปีที่พิมพ์	พ.ศ. 2548

6.2 งานวิจัยที่กำลังดำเนินการ

ชื่องานวิจัย	ปัจจัยในการสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่ บุคลากรของบริษัทในเครือสหพัฒน์ จำกัด (มหาชน)..
แหล่งทุน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ที่พิมพ์	อยู่ระหว่างดำเนินการ
