

พฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอวลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด

**Theory of Planned behavior and behavioral factors affecting to work
satisfaction of Quality Coffee Products Co., Ltd. Employees.**

พุดิกุล คีร์วรรณ¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอวลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรม ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอวลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส อายุระหว่าง 25 - 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 22,001 – 32,000 บาท ระดับชั้นตำแหน่งงานคือ พนักงานประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกบรรจุภัณฑ์มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คอวลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัดที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนทางด้านสมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมตามแผน และปัจจัย

คำสำคัญ : พฤติกรรมตามแผน, ปัจจัยพฤติกรรม, ความพึงพอใจ

พฤติกรรม มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอวลิตี้ คอฟฟี่ โพรดัคส์ จำกัด อยู่ 6 ปัจจัยด้วยกัน คือ ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ด้านการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านแรงจูงใจ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลกลุ่มอ้างอิง โดยทั้ง 5 ปัจจัยนี้ สามารถทำนายการตัดสินใจได้ร้อยละ 73.8 ($R^2 = 0.738$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

Purposal of the study (1) To study working satisfaction among employees of Quality coffee products Co., Ltd. by demography (2) To study planned behavior and behavioral factors that affect working satisfaction among employees of Quality coffee products Co., Ltd.

The study found that most of the participants are 25 - 40 years old married male with diploma, received 22,001 - 32,000 baht a month, working as full-time employees. Most of the participants are working in Filling and packing division.

The hypothesis testing results showed that Assumption 1 : Demographic factors of employees of Quality Coffee Products Co., Ltd. are different. Have an opinion on job satisfaction no different As for the hypothesis part 2 , the planned behavior and behavioral factors There are 6 factors affecting the satisfaction of employees of Quality Coffee Products Co., Ltd., namely, perception of self-control and behavior. learning perception Attitudes towards job satisfaction, motivation, norms of the reference group, these 5 factors were able to predict decision-making by 73.8 percent ($R^2 = 0.738$), with a statistical significance at the 0.05.

Keywords : Planned behavior, Behavioral factor, Satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นต้นทุนที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับคน เพราะคนเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติงาน ดังนั้นของผู้บริหารต้องเอาใจใส่ ดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานได้ออกมาอย่างดีที่สุด ส่วนพนักงานก็ต้องทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติที่ดีนั้น พนักงานแต่ละคนย่อมทำได้ แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน และปฏิบัติงานในที่ ๆ เดียวกัน แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ซึ่งในปัจจุบัน จากสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยและอัตราการเจริญเติบโตลดน้อยลง พนักงานเอกชนจึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น Magaret Mackay (2021) ซึ่งนักวิชาการด้านธุรกิจและเป็นผู้เชี่ยวชาญชาวอังกฤษ ได้กล่าวไว้ในบทความที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต เรื่อง “อัตราการทำงานต่อบริษัท” ซึ่งมีการพูดถึง การลาออกครั้งยิ่งใหญ่ โดย Mackay ได้กล่าวว่า ผู้บริหารจำนวนมากต่างก็เชื่อว่าตนมีคำตอบให้กับคำถามข้อนี้ ทว่าพวกเขาอาจคิดผิด "80% ของผู้จัดการคิดว่าสาเหตุที่พนักงานลาออกเป็นเพราะเรื่องค่าจ้าง" ซึ่งจาก แบบสำรวจที่จัดทำโดย Business Insider กลับสรุปว่า สาเหตุหลักในการลาออกมีอยู่ด้วยกัน 4 ข้อ ได้แก่ ความเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ สมดุลการทำงานและการใช้ชีวิต และการขาดโอกาสในการก้าวหน้า ซึ่งสิ่งที่จะกระตุ้นให้คนเราทำให้งานออกมาดีนั้นมีอยู่ด้วยกันหลากหลายรูปแบบ ซึ่งค่าจ้างเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น

ประเด็นข้างต้นเป็นมุมมองหนึ่ง มีที่มาจากรายงานที่มีชื่อว่า Retention Report ประจำปี 2020 ของ Work Institute 3 แสดงให้เห็นถึงสาเหตุหลัก 3 ประการที่ทำให้ผู้คนลาออกจากงาน ซึ่งได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สมดุลการทำงานและการใช้ชีวิต และพฤติกรรมของผู้จัดการ นอกจากนี้การที่ผู้คนลาออกจากงานมากขึ้นก็มีสาเหตุจากการมี

ค่านิยมที่ไม่ตรงกับวัฒนธรรมของบริษัทด้วยเช่นเดียวกัน ส่วนค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ กลับเป็นปัจจัยรองลงมา โดยคิดเป็นสัดส่วน 9% ของผู้ที่ลาออกจากงานเท่านั้น

ผลจากอัตราการลาออกที่สูงขึ้น อาจเกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ทำให้พนักงานที่ยังคงอยู่ต้องทำงานรับผิชอบแทน มีภาระงาน (Work load) สูงขึ้น อาจส่งผลให้มีพนักงานที่ความต้องการที่จะลาออกเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการสรรหาคน และการรักษาคนให้อยู่กับองค์กรต่อไปจึงเป็นพันธกิจที่สำคัญของทรัพยากรบุคคล โดยข้อมูลพนักงาน จากแผนกทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ประจำปี 2564 แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนพนักงานลดลงจาก 329 คนเป็น 320 คน ซึ่งอัตราการลาออก (Turnover rate) เพียงแค่ร้อยละ 2.77 แต่จำนวนพนักงาน ณ ขณะนี้มีจำนวนเท่ากับเครื่องจักรที่ใช้งานอยู่ของบริษัทนี้แล้ว

ผู้วิจัยจึงจัดทำการศึกษางานวิจัยนี้ขึ้นมา เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และเพื่อความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด

สมมติฐานวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน น่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ที่ต่างกันออกไป

2. พฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรมที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2556) กล่าวว่าไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำนี้มาผสมกัน จะได้คำว่า "พึงพอใจ" ซึ่งหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับที่ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) มีความเห็นที่ตรงกันคือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองกิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

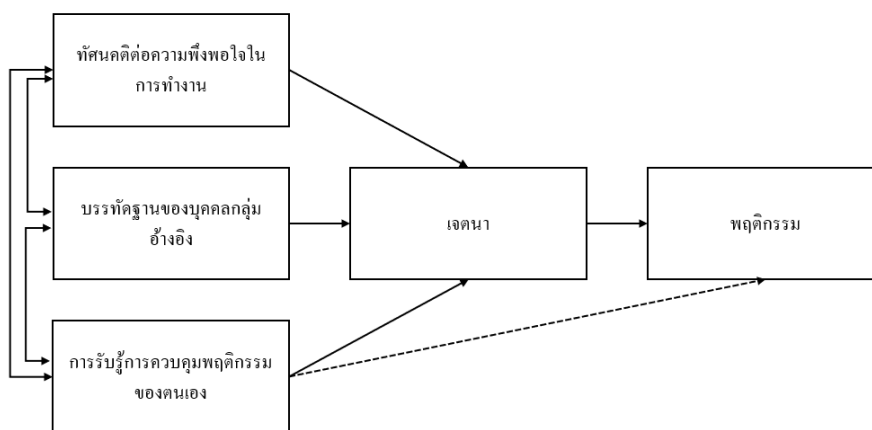
ประชากรศาสตร์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Demography พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2555) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ไว้ว่า ประชากรศาสตร์หมายถึง กลุ่มคนที่มีอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ อีกทั้งยังหมายถึงกลุ่มย่อยภายในประชากรทั้งหมด เช่น ประชากรชาย ประชากรวัยทำงาน ประชากรวัย 20-25 ปี ประชากรนักศึกษาปริญญาตรี เป็นต้น ซึ่งการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างและการกระจายตัวของประชากร นักประชากรศาสตร์จะศึกษาประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผลการศึกษจะทำให้เห็นภาพรวมของประชากรพื้นที่หนึ่ง

วชิรวัชร ได้กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือความหลากหลายของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ลักษณะของร่างกาย รายได้ รวมถึงอาชีพตำแหน่งงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือด้านภูมิหลังของบุคคล วชิรวัชร งามละม่อม (2558)

เปรมกมล ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นักการตลาดนิยมนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน เป็นต้น บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ย่อมมีความคิด ทักษะ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (เปรมกมล หงษ์ยนต์ 2562)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน

Ajzen (1991) ได้สร้างทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ขึ้นมาซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคม จนกระทั่ง ถึงค.ศ. 2002 ทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Icek Ajzen และ Martin Fishbein เพื่อแก้ไขในเรื่องข้อจำกัดในด้านพฤติกรรมของบุคคลที่มีเจตนาในการควบคุม พฤติกรรมซึ่งไม่ได้กล่าวถึงในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้อธิบายว่า พฤติกรรม (Behavior) ที่ถูกแสดงออกมานั้นเป็นผลมาจาก เจตนา (Intention) ซึ่งมีปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดเจตนาได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ซึ่งทฤษฎีของพฤติกรรมการวางแผน เป็นจิตวิทยาทฤษฎีที่ว่าความเชื่อเชื่อมโยงไปยังพฤติกรรม คือความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่ใกล้เคียงที่สุดของพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงอำนาจการทำนายของทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล



รูปที่ 1 แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน ที่มา: Ajzen (1991)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิตจะสังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ก็ตามซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก สำหรับพฤติกรรมภายใน หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิกริยาที่เกิดขึ้น รวมทั้งความคิด ความรู้สึก ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมภายนอก หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกเห็นได้ ทั้ง ด้วยการพูด การกระทำกริยาท่าทางของบุคคล ซึ่งกล่าวโดย อรุษา จันทรวิจ (2544)

เช่นเดียวกับที่ ลักขณา (2544) ได้กล่าวไว้ด้วยว่า การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก นึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรงทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

ซึ่งปัจจัยที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้มีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการเรียนรู้ (Learning) ที่หมายถึง กระบวนการที่ได้พยายามปรับพฤติกรรมของตนเพื่อเข้ากับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์ต่าง ๆ จนสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย

2. ด้านการรับรู้ (Perception) ที่หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามา กระทั่งกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมองเพื่อการแปลความ

3. ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ที่หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานและสร้างทัศนคติทางบวกให้แก่พนักงานซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรงในการทำงาน

กรอบแนวความคิดวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด มีจำนวนทั้งหมด 320 คน ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 304 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อทดสอบ ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) จากนั้นได้นำไปทดลอง

ใช้กับพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach (1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.927 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่สูง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส อายุระหว่าง 25 - 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 22,001 – 32,000 บาท ระดับชั้นตำแหน่งงานคือ พนักงานประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกบรรจุภัณฑ์มากที่สุด

ปัจจัยพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.13 และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรม ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด พบว่าด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.23 ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และต่ำที่สุดคือด้านแรงจูงใจ ค่าเฉลี่ย 3.93 ให้ระดับความสำคัญมาก

พฤติกรรมตามแผน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.93 และเมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมตามแผน ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด พบว่า การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.95 ระดับความสำคัญมาก รองลงมาคือ บรรทัดฐานของบุคคลกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ให้ระดับ

ความสำคัญมาก และต่ำที่สุดคือด้านทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ให้ระดับความสำคัญมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นของตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีความเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งหมดทุกด้านของปัจจัยด้านประชากร

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ด้านการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ ทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านแรงจูงใจ บรรทัดฐานของบุคคลกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 1

ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สามารถทำนายการตัดสินใจได้ร้อยละ 73.8 ($R^2 = 0.738$) สามารถสร้างสมการถดถอยคือ

$$Y = 0.144 + 0.491 (\text{การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง}) + 0.453 (\text{ด้านการเรียนรู้}) + 0.204 (\text{ด้านการรับรู้}) + 0.170 (\text{ทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน}) + (-0.137) (\text{ด้านแรงจูงใจ}) + (-0.215) (\text{บรรทัดฐานของบุคคลกลุ่มอ้างอิง})$$

ตาราง 1 ตารางการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด

รายการ	b	B	t	Sig.
ค่าคงที่	.144	-	.720	.472
ทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน	.170	.120	2.732	.007**
บรรทัดฐานของบุคคลกลุ่มอ้างอิง	-.215	-.185	-3.492	.001*
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง	.491	.481	10.315	.000***
ด้านการเรียนรู้ (Learning)	.453	.471	9.882	.000***
ด้านการรับรู้ (Perception)	.204	.186	4.038	.000***
ด้านแรงจูงใจ (Motivation)	-.137	-.108	-2.143	.033*

$R = 0.859$; $R^2 = 0.738$; $SEE = 0.389$; $F = 139.316$; $Sig F = 0.000^*$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การอภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สรุปผลได้ว่า พนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ที่มีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นของตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับ ทองพิเชษฐ์ สุวรรณคุณ (2560) ที่ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ไว้ว่า พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นต่างกัน

และจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สรุปผลได้ว่า พฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรม มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์

จำกัด อยู่ 6 ปัจจัยด้วยกัน คือ ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ด้านการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านแรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน ของบุคคลกลุ่มอ้างอิง โดยทั้ง 6 ปัจจัยนี้ สามารถทำนายการตัดสินใจได้ ร้อยละ 73.8 ($R^2 = 0.738$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ ดนุพล หุ่นโสภณ (2558) ที่กล่าวว่า บรรทัดฐานส่วนบุคคลส่งผล ต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการรับรู้เป็นแรงกระตุ้น พฤติกรรมของคนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Rezaei (2562) ที่ กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง การลดการสัมผัสสารกำจัดศัตรูพืช: ขยายทฤษฎีพฤติกรรมที่ วางแผนไว้เพื่อทำความเข้าใจความตั้งใจของเกษตรกรชาวอิหร่านในการใช้อุปกรณ์ป้องกัน ภัยส่วนตัวว่า บรรทัดฐานกลายเป็นแรงผลักดันสู่พฤติกรรมความตั้งใจของผู้ประกอบการ เกษตรซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาต่อเกษตรกรชาวอิหร่าน เช่นเดียวกันกับที่ กัลยภรณ์ (2559, อ้างใน วราภรณ์ คำรส และคณะ, 2556) ได้กล่าวว่า การที่จะตัดสินใจปฏิบัติพฤติกรรมหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ การปรับเปลี่ยน พฤติกรรมหรือการที่บุคคลจะปฏิบัติพฤติกรรมให้เป็นไปตามประสงค์นั้น ต้องมีทัศนคติ หรือความเชื่อต่อพฤติกรรมนั้น การคล้อยตามอิทธิพลของคนรอบข้างรับรู้ความสามารถใน การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมตามแผน และปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด ทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทนี้ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาการบริหารในองค์กร ซึ่งสามารถแยกอธิบายสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้ชัดเจน ตลอดจนมีการวางแผน จัดสรรงานให้กับพนักงานต้องมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และพยายามสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรมของตนเอง สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในทุกตำแหน่ง ได้รับการฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้ และ แรงจูงใจในการทำงาน

3. ควรทำความเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่พนักงานที่มีอายุ 25 - 40 ปีที่เป็นพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร เพื่อให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และควรให้พนักงานที่ระดับ การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็น การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานโดยเจาะลึกในแต่ละแผนก โดยการเพิ่มตัวแปร เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านอื่น ๆ ของปัจจัยพฤติกรรมมาก ขึ้น และพฤติกรรมตามแผน

อ้างอิง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมา ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กัลยกรณ์ เขยโพธิ์. 2559. อ้างใน วราภรณ์ คำรส และคณะ, 2556. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมป้องกันการเกิดเมตาบอลิกซินโดรมของผู้ใหญ่วัยทำงาน อายุ 21-35 ปี ในกรุงเทพมหานคร. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กิติมา ปรีดีลภ. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ธนาคารพิมพ์.

ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาคาร และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทองพิเชษฐ์ สุวรรณภู. 2560. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่). สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คนุพล หุ่นโสภณ. 2558. ทักษะการตัดสินใจของพนักงานระดับความเกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วชิรวิชร งามละม่อม. 2558. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ. TRDM ปทุมธานี.

อรอุษา จันทรวีรุจ. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลี้ยงทางเพศของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยมหิดล/กรุงเทพฯ.

Ajzen. Icek. 1991. **The theory of planned behavior. In organizational behavior and human decision process.** New York: Academic press.

Margaret Mackay. 2021. **Company Resume Rate: The Ultimate Secret to Engaging Talented Employees.** Workplace from meta.

Rohollah Rezaei. 2019. **Pesticide exposure reduction: Extending the theory of planned behavior to understand Iranian farmers' intention to apply personal protective equipment.** Safety Science. ScienceDirect.