



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อ  
พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด  
THE RELATIONSHIP BETWEEN ENVIRONMENTAL FACTORS WITHIN  
ORGANIZATION THAT AFFECTS WORK BEHAVIORS EMPLOYEES OF  
THANACHART BROKER COMPANY LIMITED

สายพิน มาสาดี  
Saipin Masalee  
บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด  
Thanachart Broker Co., Ltd.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด โดยทำการคำนวณหาด้วยการใช้วิธีการตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่ง 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนที่ 4 ให้แสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออก พนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมด้านการลาออกมากกว่าพนักงานหญิง (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน



**คำสำคัญ:** ความสัมพันธ์, ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร, พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

### Abstract

This independent research aimed: (1) To study the workplace behavior and organizational environment of the company employees at Thanachart Broker Limited; (2) To compare the behavior of employees of Thanachart Broker Limited according to the personal factors, of gender, age, generation, age and education; and (3) Environmental factors within the organization affecting the working behavior of the company employees at Thanachart Broker Limited.

The sample used in this research. was employees of Thanachart Broker Limited. were calculated using Taro Yamane formula. 200 samples. The instrument used in this study was a questionnaire, divided into 3 parts: 1) Personality questionnaire; 2) Demographic variables of gender, age, age and education level; and 3) Questionnaire on environmental factors. The internal consistency reliability was found to be at a high level. Part 4 of the questionnaire included comments and suggestions. Statistics used in research for data analysis. Were percentage, frequency distribution, mean, standard deviation and one-way analysis of variance test and Pearson product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows: (1) The personal factors of gender, age, generation and education had no effect on the behavior of employees at Thanachart Broker Limited. However, it was found that male employees are more likely to resign than female employees. (2), the internal environment of the organization was positively correlated with the work behaviors, which was in accordance with the hypothesis.

**Keywords:** Relationships, internal environmental, behavior

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินงานในธุรกิจ ต่างก็ประสบปัญหาการแข่งขันกันมากขึ้น การที่ องค์กรจะสามารถดำเนินงานไปได้ภายในสภาวะการณดังกล่าว จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้



สอดคล้องกับเทคโนโลยี และวิทยาการสมัยใหม่ ในส่วนธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยก็ถือเป็นอีกธุรกิจหนึ่ง ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงขึ้นจากอดีต ทั้งจากบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยเดิมที่อยู่ในอุตสาหกรรมหรือบริษัทประกันวินาศภัยใหม่ นอกจากพนักงานภายในองค์กรแล้ว สิ่งแวดล้อมขององค์กรก็มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (internal environment) เป็นสภาวะแวดล้อมที่บริษัทสามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานต้องปฏิบัติงานภายใต้สิ่งแวดล้อมเป็นเชิงบวก ย่อมมีส่วนให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในรูปแบบหนึ่ง แต่หากสิ่งแวดล้อมเป็นเชิงลบ กีดกัน หรือ สิ่งแวดล้อมที่สร้างความกังวลให้แก่พนักงานแล้ว ย่อมมีส่วนให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมของพนักงานของบริษัท โดยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรว่า สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร รวมถึงปัจจัยด้านใดส่งผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อให้การทำงานของพนักงานเหล่านี้สามารถเป็นไปได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ รวมถึงความสม่ำเสมอในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้ปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด

### นิยามศัพท์

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจแสดงผลได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลดี หรือเป็นผลเสียแก่องค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน การลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงาน รวมถึงบรรยากาศภายในองค์กร เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน หรือวางแผนในอนาคต แบ่งเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้ (1) ด้านองค์กร (1.1) ด้าน



โครงสร้างองค์กร (1.2) ด้านความสะอาดกสบายในการทำงาน (1.3) ด้านการพัฒนา การฝึกอบรม (2) ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (2.1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (2.2) การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (3) ด้านบุคคล (พนักงาน) (3.1) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (3.2) สวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ถือ (3.3) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

อายุงาน หมายถึง อายุในการทำงานของพนักงานในบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด ตั้งแต่ผ่านช่วงทดลองงาน

ระดับช่วงอายุ (generation) หมายถึง ช่วงอายุคนในแต่ละยุค โดยแบ่งช่วงแต่ละรุ่นประมาณ 18-30 ปี แบ่งตามการเกิด โดยแบ่งช่วงจากการมีลูกคนแรกของแม่กับการมีลูกคนแรกของลูกเธอ โดยมีสถานการณ์และเหตุการณ์ รวมถึงวัฒนธรรมในช่วงที่เติบโตแตกต่างกันไปในแต่ละระดับช่วงอายุ เช่น เบบี้บูมเมอร์ (อายุ 47-65 ปี) เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ (อายุ 35-46 ปี) และเจเนอเรชั่นวาย (อายุ 12-34 ปี)

#### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน ของบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 320 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการในส่วนนายหน้าประกันวินาศภัยรายย่อย นายหน้าประกันวินาศภัยรายใหญ่ และฝ่ายสนับสนุน โดยการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด
2. เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

#### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Baruch (1949, p 23) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า เป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อเป็นการตอบสนอง ตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตถึงการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้น ที่จะแสดงออกเกิดขึ้นจากภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีลักษณะที่เป็นทางการ หรือไม่ทางการ และอาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กร



จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน และการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจแสดงผลได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลดี หรือเป็นผลเสียแก่องค์กร โดยมีปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าจะออกมาในทิศทางใด โดยบูรณาการตามแนวคิดโมเดลพฤติกรรมองค์กรในส่วนตัวแปรตามแบ่งได้ 4 ด้าน คือ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน การลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 73) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ผู้บริหารเข้าใจและสามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขของการทำงานและเกิดขึ้นจากโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรเอง

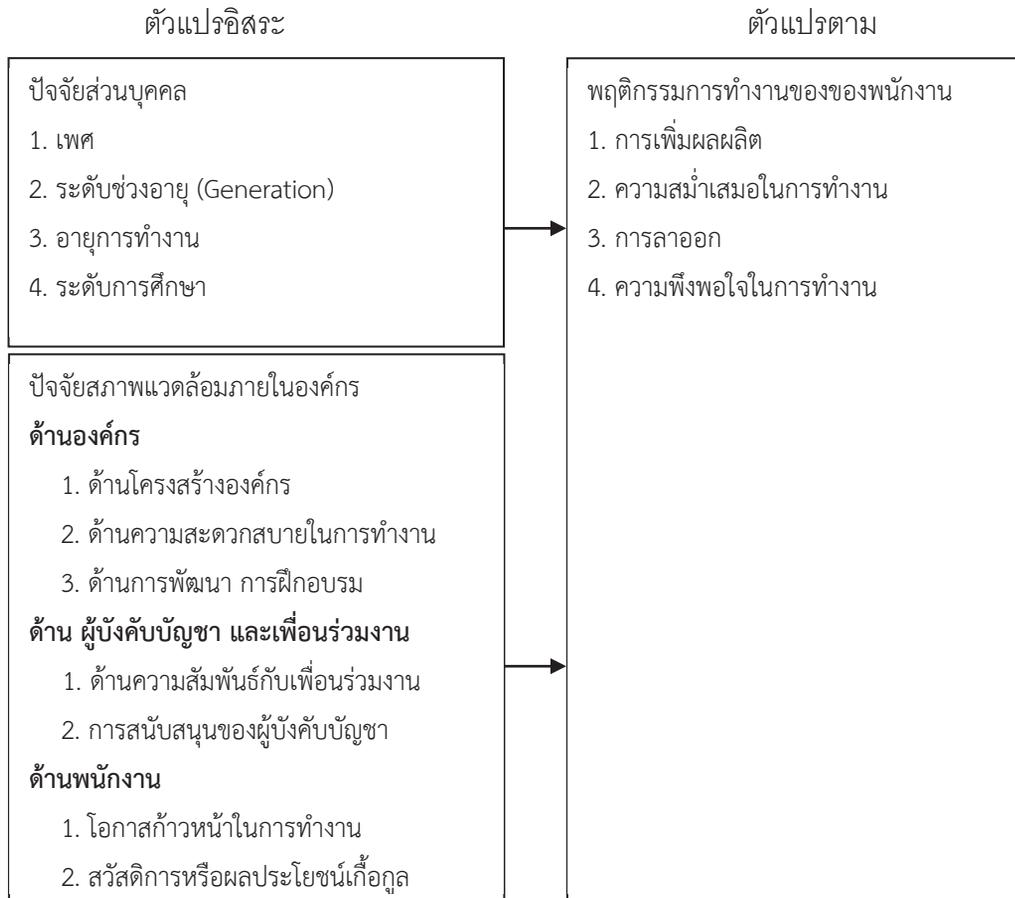
ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2553, หน้า 54) ได้สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางบวกและทางลบ โดยสภาพแวดล้อมประกอบ ด้วยสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กรที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้

ศศิธร เวชไชโย (2553, หน้า 64-65) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือระดับการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยภายในที่ขึ้นกับทรัพยากรและความสามารถขององค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ ผลงานใหม่ และการให้บริการระบบใหม่ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารจึงควรแสวงหาความคิดและองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไปให้ประสบความสำเร็จ

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2559, หน้า 114) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า คือ สภาพแวดล้อมที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ธุรกิจสามารถกำหนดและควบคุมได้ เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโปรแกรมการตลาด โดยการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจ ในการนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

จากการศึกษาความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการให้ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ สภาพที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่องค์กรต้องปรับเปลี่ยน และพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กร สถานการณ์ปัจจุบัน หรือวางแผนในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรคเกอร์ จำกัด”



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาติโบรคเกอร์ จำกัด ต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาติ โบรคเกอร์ จำกัด

### ระเบียบวิธีการวิจัย

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย



ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด ระดับปฏิบัติงาน ทั้งพนักงานชาย และฝ่ายสนับสนุน รวมทั้งหมด 320 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา (wording) ของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ความชัดเจนลดอุปคลุมข้อมมูลที่ต้องการ

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient:  $\alpha$ ) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 ขึ้นไปถือเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมมูล ซึ่งความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 43 ข้อ มีค่า Alpha Coefficient 0.944

3. หาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามในแต่ละด้าน พบว่า ข้อคำถามทุกข้อในตัวแปรแต่ละตัวมีอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ ค่ามากกว่า 0.20 ตามเกณฑ์ของลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาศ อังศุโชติ และอัฉรภา ชำนิประศาสน์ (2550, หน้า 235)

### ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด จำนวน 200 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการในส่วนายหน้าประกันวินาศภัยรายย่อย นายหน้าประกันวินาศภัยรายใหญ่ และฝ่ายสนับสนุน โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมมูลช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2560

### สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมมูล

1. วิเคราะห์ข้อมมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้แจกแจงค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) คะแนนเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)



2. วิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศขององค์กร และผลการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลพฤติกรรมการทำงานจำแนกตาม เพศ ใช้สถิติ  $t$  test แบบ Independent และจำแนกตาม ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ใช้สถิติ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานโดยใช้สถิติ เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
5. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ผลการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันโดยจำแนกตาม เพศ ระดับช่วงอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานที่เพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการลาออก พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 โดยพนักงานเพศชาย มีพฤติกรรมด้านการลาออกมากกว่าพนักงานหญิง จำแนกตามระดับช่วงอายุ (generation) พบว่า พนักงานที่ระดับช่วงอายุ (generation) ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่ระดับช่วงอายุ (generation) ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่อายุงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่อายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกด้านองค์กรมีความสัมพันธ์



ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมด้านองค์กรโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .183 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมแวดล้อมด้านองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการพัฒนาการฝึกอบรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .190 และ .182 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .155 และ .197 จำแนกด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานโดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .148 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .204 เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .174 และ .167 จำแนกด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .240 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมแวดล้อมด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .255 เมื่อพิจารณา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .243 และ .314

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .232 เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ( $r_{xy}$ ) เท่ากับ .229 และ .276



## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านบุคคล (พนักงาน) ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณพรณ์ ชื่นพิบูลย์ (2552) พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านระบบการบริหารจัดการ

2. พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ประกอบไปด้วยด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการลาออก ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยหากพิจารณาจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแล้ว หากเป็นไปในทิศทางที่ดีย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพส่งผลดีต่อองค์กร

3. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่ต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับช่วงอายุอยู่ใน เจเนอเรชั่น วาย (พ.ศ. 2523-2540) และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ปกฉัตร กุสุโมทย์ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งในกรุงเทพมหานคร ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรทราบดีว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแสดงให้เห็นว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแล้วย่อมส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กร โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านองค์กร ด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



สอดคล้องกับงานวิจัย จันจิรา โสประจัน (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ผลวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความอยู่รอด การมีสัมพันธภาพ ความเจริญก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นสูง ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### สรุป

การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ด้านบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การแสดงความคิดเห็นของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณารายด้าน จะพบว่า ด้านองค์กรในเรื่องด้านความสะดวกสบายในการทำงาน ภายนอก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ยังมีค่าระดับต่ำกว่าข้ออื่น ส่วนเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการลาออก มีค่าระดับต่ำกว่าข้ออื่น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายในการทำงานภายนอก หมายถึง บรรยากาศโดยรวมที่พนักงานต้องพบในการมาทำงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะหากพนักงานไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยควรให้ความสำคัญกับสถานที่ ความสะอาด ความสะดวกในการทำงาน และเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น รวมถึงผู้บริหารให้ความสำคัญกำกับดูแล ให้คำแนะนำ และร่วมแก้ไขปัญหา

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จัดให้มีกิจกรรมที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมด้วยกันได้ เพื่อให้มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานอื่น เพราะจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรได้มากขึ้น เช่น การอบรมนอกสถานที่

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้โอกาสพนักงานในการสร้างผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง ด้วยเงื่อนไขที่รับรู้โดยทั่วกันในองค์กร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี เช่น งานที่สามารถวัด KPI (Key Performance Indicator)



ให้กับพนักงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ของพนักงานในองค์กร ว่าหากใครสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายย่อมได้รับรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่ได้ค้นพบ ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางศึกษาและพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานกับเทคโนโลยีในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา โสประจิน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปกฉัตร กุสุเมทย์. (2557). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร ไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2559). หลักการจัดการธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังคุโชติ และอัจฉรา ซานีประศาสน์. (2550). สถิติสำหรับกาวิจัย และเทคนิคการใช้ SPSS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มีเดีย.
- วณิชพรณ์ ชื่นพิบูลย์. (2552). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคภาคเหนือ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศศิธร เวชไชโย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความต้องการพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงพยาบาลเวชธานี (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร เลิศยิ่งยศ. (2553). องค์การและการจัดการ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, คณะวิทยาการจัดการ.



## Reference

Baruch, D. W. (1949). *New ways in discipline you and your child today*. New York: Wiley.