

ความนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานขององค์การ ไม่ว่าจะดำเนินการโดยรัฐหรือเอกชน เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของ องค์การนั้น ๆ นอกเหนือไปจากปัจจัยอื่น ๆ อันได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการ จัดการแล้ว "คน" เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

นักบริหารทุกคนจำเป็นต้องรู้จักวิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ มาปฏิบัติ ต่อ "คน" เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ใฝ่หมายเอาไว้ เนื่องจากสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างคนกับเครื่องจักรหรือปัจจัยในการบริหารอื่น ๆ คือ คนเป็น "พฤติกรรม" ที่ไม่มีระบบกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัวเหมือนเครื่องจักรที่เมื่อ ส่วนใดส่วนหนึ่งในระบบเกิดบกพร่องไปก็จะกระทบกระเทือนการทำงานทั้งระบบ หรือถ้าเราใส่สิ่งหนึ่งหรือกระตุ้นส่วนหนึ่งของระบบเครื่องจักร ผลจะออกมาอย่างหนึ่ง ในลักษณะแน่นอนเป็นแบบเดียวกัน แต่การกระตุ้นตัวบุคคลหลาย ๆ คนด้วยสิ่งเดียวกัน จะไม่ได้พฤติกรรมที่เหมือนกัน หรือแม้แต่คน ๆ เดียวกัน แต่ต่างเวลาและสภาพแวดล้อม พฤติกรรมที่ออกมาอาจต่างกันได้ เมื่อคนเป็น "พฤติกรรม" ปัญหา ของคนจึงไม่ได้ยู่คงที่ แต่จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จนยากที่จะพิจารณาและคาดคะเนได้ถูกต้อง สิ่งที่เหมือนกันของคนเป็นเพียงหลักใหญ่ ๆ เท่านั้น

พฤติกรรมของคนมีหลายด้าน ในด้านการปฏิบัติงานในองค์การทุกชนิด มีปัจจัยสำคัญหลายประการที่มาเกี่ยวข้องแต่ตัวการสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ คนก็คือ "ขวัญ" ของผู้ทำงานในองค์การนั้น ๆ "กำลังขวัญ" หรือ "ขวัญ" นี้

ก็เหมือนกับสุขภาพของมนุษย์ ซึ่งต้องการเอาใจใส่ ไม่ว่าจะเป็น "ขวัญส่วนบุคคล" (Individual Morale) หรือ "ขวัญของส่วนรวม" (Group Morale)^๑ ผู้ที่มีขวัญดีหรือสูง เปรียบเหมือนบุคคลซึ่งพร้อมที่จะอุทิศตัวให้กับการทำงาน ซึ่งต้องกระทำร่วมกันอย่างขมุกขมนและเอาจริงเอาจัง เพื่อให้ระบบการทำงานใดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ อย่างแท้จริง

บริษัท เครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิสเซอรัล จำกัด" แห่งนี้เป็นบริษัทที่ทำหน้าที่จัดจำหน่ายและให้บริการบริการเครื่องปรับอากาศและตู้เย็น วัตถุประสงค์สำคัญแห่งการจัดตั้งขึ้นคือ เพื่อจัดจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าในบาน ได้เริ่มเปิดสำนักงานเมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๑๒ ณ เลขที่ ๑๕๖๑ - ๓ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ โดยประกอบด้วยฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินเชื่อและเก็บเงิน มีห้องแสดงสินค้า ณ สำนักงานแห่งนี้ด้วย สำหรับฝ่ายบริการและติดตั้ง มีสำนักงานแยกอยู่อีกแห่งหนึ่งในบริเวณไมโครกันนิก

กิจการของบริษัทฯ ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ บริษัทฯ จึงได้ย้ายจากสำนักงานเดิมไปตั้งอยู่บริเวณตรงข้ามโรงภาพยนตร์ออสการ์ เลขที่ ๑๔๗๒ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แบ่งการดำเนินงานออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ๗ หน่วย^๒ คือฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายเก็บเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริการและติดตั้งและฝ่ายวางแผนและระบบงาน

^๑ Keith Davis, Human Relations at Work (New York:

Mc Graw-Hill Book Company, 1967), p. 59

^๒ วารสารของบริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิสเซอรัล จำกัด" ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑๓, ๒๕๑๘, หน้า ๑๑ - ๑๓

^๓ แผนกจำแนกตำแหน่งและอัตราเงินเดือน ฝ่ายบุคคล บริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิสเซอรัล จำกัด" มีนาคม ๒๕๒๐

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน บริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟดเคอร์สมาร์เกทติ้งเซอร์วิสจำกัด" มีพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๐๘ คน^๕ จากการที่ผู้เขียนซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคน นับตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานจนกระทั่งพ้นออกจากบริษัทฯ ไป ได้ยินได้ฟังบ่อยครั้งในทำนองที่ว่าไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เช่นการขาดความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การไม่ได้รับการยอมรับในสถานภาพจากเพื่อนร่วมงานเท่าที่ควร การขาดความมั่นคงในการทำงาน การไม่พอใจในค่านิยมโครงสร้างของหน่วยงาน รวมทั้งสังเกตเห็นว่ามีการขาดงาน ไม่ตั้งใจ (slow down) รวมทั้งการเข้า-ออกงานในแต่ละเดือนในอัตราสูงอีกด้วย

ปรากฏการณ์เช่นนี้เป็นเครื่องชี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานในบริษัทฯ ส่วนหนึ่งมิได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมในหน่วยงานของตนเท่าที่ควร ซึ่งย่อมจะแสดงว่าการบริหารงานภายในบริษัทมีจุดอ่อนและจุดบกพร่องในบางจุด ปัญหาเรื่องการบริหารงานของบริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟดเคอร์สมาร์เกทติ้งเซอร์วิสจำกัด" นี้จึงเป็นปัญหา (problem) ที่น่าสนใจควรแก่การศึกษา ผู้เขียนเชื่อมั่นว่าการศึกษาวเคราะห์ทางด้านการบริหารของบริษัทฯ ครั้งนั้นนอกจากจะได้ทราบถึงปัญหาการบริหารแล้ว เรายังจะได้ทราบถึงผลของปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีอิทธิพลต่อสภาพ "ขวัญ" ของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในบริษัทอีกด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการกำหนดมาตรการแก้ไขปรับปรุงสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในเรื่องใด ๆ ก็ตาม โดยทั่วไปนั้นก็เพื่อที่จะแสวงหาความรู้ แนวความคิด หรือทฤษฎีใหม่ ๆ ขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในวิทยาการสาขานั้น ๆ ให้เจริญก้าวหน้าสืบไป (Contributions to Theory) หรือเพื่อที่จะ

^๕ แผนกบรรจุ, ฝ่ายบุคคล บริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟดเคอร์สมาร์เกทติ้งเซอร์วิส จำกัด" มีนาคม ๒๕๒๐

แสวงหามูลเหตุแห่งปัญหา และการกำหนดแนวทางในการแก้ไข (Solutions to Immediate Problems) ซึ่งเกิดขึ้นในปรากฏการณ์ปัจจุบัน

สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ นอกจากจะเป็นการพยายามทำการวิจัย เพื่อให้บรรลุถึงซึ่งวัตถุประสงค์ทั้ง ๒ ประการดังกล่าวแล้วนั้น ผู้เขียนได้ตั้งความมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาประเด็นสำคัญดังนี้

๑. ตรวจสอบสภาพและระดับ "ขวัญ" ในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของพนักงานในบริษัทฯ เครื่องทำความเย็น "เฟลคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิส จำกัด" ว่ามีขวัญดีหรือขาดกำลังในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

๒. ระดับกำลังขวัญสูงหรือต่ำของพนักงานภายในบริษัท เครื่องทำความเย็น "เฟลคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิส จำกัด" มีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยทางการบริหารหรือไม่เพียงไร

๓. ตรวจสอบมาตรการที่นำมาวัดขวัญในการปฏิบัติงานนี้ว่า มีความถูกต้อง มีคุณภาพและความสามารถนำไปใช้ในการวัดขวัญในการปฏิบัติงานเพียงไร

ขอบข่ายและวิธีดำเนินการศึกษา

๑. หน่วยในการวิเคราะห์ จะได้แก่พนักงานบริษัท เครื่องทำความเย็น "เฟลคเคอร์สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิส จำกัด" ทั้งชายและหญิงจำนวน ๔๐๘ คน ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ คือ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายเก็บเงิน ฝ่ายบริการและติดตั้ง ฝ่ายวางแผนและระบบงาน และฝ่ายบุคคล โดยจะแบ่งพนักงานทั้งหมดออกเป็น ๓ กลุ่มใหญ่คือ

กลุ่มที่ ๑ ประกอบด้วย

ก. พนักงานระดับ executive ได้แก่ผู้จัดการทุกคน ลงมาจนถึงระดับ supervisor ซึ่งหมายถึงผู้ควบคุมดูแลให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานระดับธรรมดา

ข. พนักงานระดับ foreman ใดเกณฑ์ที่คอยควบคุมดูแลคำสั่ง
ในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานระดับช่าง
กลุ่มที่ ๒ ประกอบด้วยพนักงานทางธุรการ ซึ่งทำหน้าที่หลักทาง
administration และ clerical รวมทั้งพนักงานที่มีใ้ค้อยู่ในกลุ่มที่ ๑
และ ๓

กลุ่มที่ ๓ ประกอบด้วยพนักงานที่มีลักษณะงานในทางช่าง ซึ่งมีใ้คควบคุม
ดูแลให้การบังคับบัญชาใ้ค หากแต่รับคำสั่งจากหัวหน้า เพื่อนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง
ให้สำเร็จเรียบร้อยตามที่ใ้ครับมอบหมาย

๒. การศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อ "ขวัญ" ในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทคิง เซอร์วิสจำกัด" นี้
มุ่งที่จะศึกษาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยซึ่งอาจมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน
รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ทางคานภูมิหลัง โดยอาศัยข้อมูล
ที่ทำการเก็บรวบรวมเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ และในการคณาเพื่อจะทราบ
ระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของพนักงานในบริษัททำความเย็น
"เฟคเคอร์สมาร์ เกทคิง เซอร์วิสจำกัด" ว่ามีกำลังขวัญดีหรือไม่ ในการศึกษา
ครั้งนี้ผู้เขียนมีใ้ควัดกำลังของพนักงานโดยตรงหากแต่นำปัจจัยทางการบริหารของ
พนักงาน ๑๐ ลักษณะ ซึ่งใ้คแยกไว้เป็นรายชื่อข้างล่างนี้มาศึกษาหาความสัมพันธ์
กับภูมิหลัง หรือลักษณะส่วนตัวของพนักงาน โดยเชื่อว่าภูมิหลังที่แตกต่างกันทางคาน
เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และประเภทของพนักงานนี้
จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความรู้สึก ทาที่ หรือพฤติกรรมของพนักงานอันเป็นเครื่องชี้
โดยอ้อมถึง "ขวัญ" ที่ซ่อนอยู่ภายในเนื่องจากความหมายของ "ขวัญ" ก็คือ ความรู้สึกนึกคิด
หรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ที่มีคอสภาพแวดล้อม
ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ขอบเขตแนวความคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้เขียนสนใจว่าปัจจัย
ทางการบริหารของพนักงานของบริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทคิง
เซอร์วิสจำกัด" มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยผู้เขียนใ้คแยก

ปัจจัยทางการบริหารฯ ของพนักงานดังกล่าวออกเป็น ๕ ลักษณะดังนี้

๑. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านสวัสดิการ
๒. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านโอกาสก้าวหน้า
๓. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
๔. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ
๕. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านการประสานงาน
๖. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน
๗. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านความสัมพันธ์ของการบริหารภายในหน่วยงาน
๘. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านโครงสร้างของหน่วยงาน
๙. ลักษณะปัจจัยทางการบริหารด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

จากลักษณะปัจจัยทางการบริหาร ๕ ลักษณะนี้ จะทำให้ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยทางการบริหาร เหล่านี้กับภูมิหลังหรือลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่จัดระดับกำลังขวัญของพนักงานบริษัท เครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์-สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิส จำกัด" ในลักษณะต่าง ๆ ลักษณะปัจจัยทางการบริหารบางประการ เช่น สวัสดิการ ความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน สถานภาพและการยอมรับนับถือ จะเป็นตัวบ่งบอกสาเหตุ "ขวัญ" ได้

๓. การวิเคราะห์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้สร้างขึ้นให้พนักงานที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างมาโดยวิธี Random Sampling with Replacement จำนวน ๒๐๔ คน จากพนักงานจำนวน ๔๐๘ คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน ๑๕๐ ชุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ ๓๗ ของพนักงานทั้งหมดในบริษัท เครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์-สมาร์ เกทติ้ง เซอร์วิส จำกัด" แบบสอบถามที่ใช้ได้จริง ๆ มีจำนวน ๑๐๓ ชุด คิดเป็น

อัตราส่วนร้อยละ ๒๕ หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ไ้มาจากการบรรณาธิกรณ (Editing) แยกประเภทออกเป็น ๓ กลุ่ม ควบกัน กำหนดรหัสและลงรหัส (Coding) ลงในแบบฟอร์ม (Coding Sheet) แล้วนำไปทำการเจาะบัตรและตรวจสอบบัตร (Punching and Verifying) ลงในบัตร ไอ.บี.เอ็ม (I B M Cards) ตามรหัสที่กำหนดไว้หลังจากนั้นนำเอาบัตร ไอ.บี.เอ็ม.ที่เจาะและตรวจสอบบัตรแล้วเข้าเครื่องนับแยกบัตร (Sorter) เพื่อนับจำนวน แล้วนำผลมาเสนอในรูปของตารางอัตราส่วนร้อย เพื่อแสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยทางการบริหาร ๘ ลักษณะกับภูมิหลังของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ "ขวัญ" ของพนักงานบริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทคิง เซอร์วิสจำกัด" โดยอาศัยวิธีการทางสถิติเข้าช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่มีต่อขวัญของพนักงานในบริษัทเครื่องทำความเย็น "เฟคเคอร์สมาร์ เกทคิง เซอร์วิสจำกัด" นี้ได้มีผู้ศึกษาไว้คือ บุญสิน จตุรพฤษ โคศึกษาเรื่อง "กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของครูเทศบาลกรุงเทพ" ในปี พ.ศ. ๒๕๐๘ เสนอต่อคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความรู้สึกของครูที่โอนมาจากกระทรวงศึกษาธิการส่วนใหญ่เกี่ยวกับความผูกพันที่มีอยู่ต่อเทศบาลนครกรุงเทพมิได้ถูกกระทบกระเทือนแต่ประการใด โดยปรากฏว่าครูที่โอนมาจากกระทรวงศึกษาธิการมาตั้งแต่มีความรู้สึกว่าการเป็นครูไม่ว่าจะเป็นครูสังกัดเทศบาลนครกรุงเทพหรือกระทรวงศึกษาธิการต่างก็มีฐานะและศักดิ์ศรีเหมือน ๆ กัน

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๑ ร.ต.ท.จังหวัด พัฒนโอฬาร ได้เสนอการวิจัยเรื่อง "ขวัญและความพอใจในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระวังอัคคีภัยของนายตำรวจ กองตำรวจดับเพลิง" ต่อคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยพบว่าขวัญและความพอใจในการทำงานฯ ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทั้งหลาย อันได้แก่พื้นฐานการศึกษาอบรม ผลประโยชน์ตอบแทนทาง

เศรษฐกิจ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ การใช้
หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน เกียรติภูมิหรือศักดิ์ศรี และการจัดสวัสดิการและ
ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่กรมตำรวจจัดหาให้

และนพคุณ รัฐมไทย ทำการศึกษาในปี ๒๕๑๘ เรื่อง "กำลังขวัญในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีปลัดอำเภอโท
ฝ่ายปกครอง โดยนำเสนอต่อคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และปรากฏผล
การวิจัยว่า ระดับกำลังขวัญโดยส่วนรวมของข้าราชการฝ่ายปกครองในส่วนภูมิภาค
อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

และจากการได้พบเห็นปัญหาทางด้านบุคคลที่เกิดขึ้นภายในบริษัท เครื่อง
ทำความเย็น "เฟดเคอร์สมาร์ เกทติ้งเซอร์วิสจำกัด" จึงเป็นแรงผลักดันที่ทำให้
ผู้เขียนต้องการที่จะศึกษาในรายละเอียดในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ
และการบริหารงานภายในบริษัทขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ในเรื่องของอิทธิพลของปัจจัยในการบริหารที่มี
ต่อขวัญนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการด้วยกันคือ

ในประการแรก ทำให้ทราบถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย
ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อขวัญของพนักงานในบริษัทฯ โดยอาศัยข้อมูลที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวม
เกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อขวัญ
ของพนักงานฯ ว่ามีอยู่มากเพียงใดและน้อยเพียงใด

ประการที่สาม การวิจัยครั้งนี้จะเป็นเครื่องแนะแนวทางการศึกษาใน
เรื่องเดียวกันแก่ผู้ที่สนใจให้กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งในโอกาสต่อไป

ประการที่สี่ ช่วยใหทราบถึงขอบกรอบในปัจจุบันในปัจจัยทางการบริหารของบริษัท
ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่การหาทางแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลอย่างเต็มที่ภายในบริษัทเครื่องทำความเย็นเฟคเตอร์สา

สมมติฐาน : กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฟคเตอร์สา
จะเปลี่ยนแปลงไปตามภูมิหลัง ซึ่งได้แก่อายุ การศึกษา
สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และประเภทของพนักงาน

คำจำกัดความที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย

พนักงานกลุ่มที่ ๑

- ประกอบด้วย
 - ก. พนักงานระดับ Executive ลงมาจนถึงระดับ Supervisor ซึ่งหมายความถึงผู้ควบคุมดูแล ให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานควย
 - ข. พนักงานระดับ Foreman ได้แก่ผู้ที่คอยควบคุมดูแล ออกคำสั่งในการปฏิบัติงานแก่พนักงานระดับช่าง

พนักงานกลุ่มที่ ๒

- ประกอบด้วยพนักงานทางธุรการ ซึ่งทำหน้าที่หลักทาง administrative and clerical รวมทั้งพนักงานที่มีอยู่ในกลุ่มที่ ๑ และที่ ๓

พนักงานกลุ่มที่ ๓

- ประกอบด้วยพนักงานที่มีลักษณะงานในทางช่าง ผู้มิได้ควบคุมดูแลให้การบังคับบัญชาผู้ใด หากแต่รับคำสั่งจากผู้อื่นเพื่อนำไปปฏิบัติด้วยตนเองให้สำเร็จเรียบร้อยตามที่ได้รับมอบหมาย

- ขวัญ (Morale) - ความรู้สึกนึกคิด หรือท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ที่มีต่อสภาพแวดล้อม
ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- หน่วยงาน (Organization)
งาน (Job) - กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้ขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้
- สิ่งต่าง ๆ ที่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอยู่ในความ
รับผิดชอบของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงาน
ที่จะต้องจัดดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
โดยรวมทั้งคาตอบแทนในหน้าที่รับผิดชอบนั้น ๆ ด้วย
- สภาพการทำงาน
(Working Conditions) - บรรยากาศแวดล้อมต่าง ๆ ของหน่วยงาน อันจะมี
ส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มการ
ทำงาน หรือบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน
- กลุ่มการทำงาน
(Working group) - กลุ่มบุคคลที่ได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
ให้ดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- ผู้ร่วมงาน
(Colleague) - บุคคลต่าง ๆ ที่ได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
ในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการ
ให้บรรลุจุดประสงค์ของหน่วยงานที่ตั้งไว้