331.59
ส265ต
ร.3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2 พ.ค. 2540

ปริญญานิพนธ์

ของ

สมพร แซ่เฮ้ง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

กุมภาพันธ์ 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

63679

126

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

บทคัดย่อ

ของ

สมพร แซ่เฮ้ง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
กุมภาพันธ์ 2540

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน ตัวแปรด้านส่วนตัว จำแนกเป็น อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน และบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ส่วนตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน จำแนกเป็น ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ (Two-Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา พบว่า

1. อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ

2. คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4. คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น กับคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5. คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

VARIABLES RELATED TO JOB SATISFACTION OF THE DISABLED WORKERS OF THE PRIVATE ENTERPRISES IN BANGKOK AND NEIGHBOURING PROVINCES

AN ABSTRACT

BY

SOMPORN HENG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology at Srinakharinwirot University

February 1997

The purpose of this study was to investigate variables related to job satisfaction of the disabled workers of the private enterprises in Bangkok and neighbouring provinces. Variables studied were variables of personal data and opinions on their jobs. Variables of personal data were age, education level, type of disability, vocational training experience, work experience and vocational personality. Variables of opinions on their jobs were job characteristics, physical working environment, economic returns, benefits, job security, job advancement, relationship with workers and supervisory relations. The subjects were 252 physically handicapped workers of the private enterprises in Bangkok, Nonthaburi, Pathumthani and Samutprakarn. The research instrument was the variables related to job satisfaction questionnaire. The multiple correlation analysis, multiple regression and two-way analysis of variance were used to analyze the data.

The results of the study were as follows:

1. Statisically significant relationships were found between the disabled workers' job satisfaction and the variables of age, education, opinions on job characteristics, economic returns, job security, relationship with workers and supervisory relations at .05 level. Non-significant relationships were found between the disabled workers' job satisfaction and the variables of type of disability, vocational training experience, work experience, vocational personality, opinions on job physical working environment, benefits and job advancement.

2. No significant difference in job satisfaction of the disabled workers when grouped according to differences in types of disability.

3. Job satisfaction of the disabled workers with good and average opinions on physical working environment was found significantly higher

than those with bad opinions on physical working environment at .05 level. No significant difference was found in job satisfaction between the disabled workers with good and average opinions on physical working environment.

4. No significant difference in job satisfaction of the disabled workers existed when grouped according to the differences in educational levels.

5. Job satisfaction of the disabled workers with good and average opinions on job advancement was found significantly higher than those with bad opinions on job advancement at .05 level. Job satisfaction of the disabled workers with good opinions on job advancement was found significantly higher than those with average opinions on job advancement at .05 level.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการ
(รศ.ดร. สมสรร วงษ์อยู่น้อย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการ
(รศ.ดร. สมสรร วงษ์อยู่น้อย)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ.ดร. ทศพร ประเสริฐสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร. ศิริยุภา พูลสุวรรณ)
วันที่ ..๑๖.. เดือน ..มี.ค.. พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ศ.ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ รศ.ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ทศพร ประเสริฐสุข กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และกราบขอบพระคุณอาจารย์พรรณพิศ วาณิชย์การ อาจารย์ไพศาล อั้นประเสริฐ อาจารย์ศิรินนา บุณยสงวน อาจารย์ยุพิน องคานนท์ และอาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ พ.ท.ต่อพงษ์ กุลครรชิต ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการประสานงานกับหน่วยงานคนพิการต่างๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการคัดรายชื่อกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ตลอดจนฝ่ายบุคคลและฝ่ายการพนักงานของสถานประกอบการเอกชนต่างๆ ที่ช่วยประสานงานกับคนพิการในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณคนพิการทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้ และขอบคุณเพื่อนๆ วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนวทุกคน โดยเฉพาะคุณดุษฎี ทัศนาจันทธานี ที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัย โดยเฉพาะคุณวิไลลักษณ์ แซ่เฮ้ง ที่กรุณาให้คำปรึกษาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ทุกท่านผู้มีส่วนร่วมในผลงาน ตลอดจนคนพิการทั้งหลายผู้เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยทำการวิจัยเรื่องนี้

สมพร แซ่เฮ้ง

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับเงินอุดหนุนจาก

กองทุนพัฒนานิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2538

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 4

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า 5

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า 5

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ 10

ความหมายของคนพิการ 10

ความสำคัญของการศึกษาปัญหาคนพิการ 11

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคนพิการ 12

ปัญหาและความต้องการของคนพิการ 13

คนพิการกับการทำงาน 16

งานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการและการทำงานของคนพิการ 19

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน 21

ความหมายของความพึงพอใจในงาน 21

ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน 23

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน 24

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน 31

การวัดความพึงพอใจในงาน 37

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 38

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง 43

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 43

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 58

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล 58

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 59

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล 60

ผลการศึกษาค้นคว้า 61

5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ 78

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า 78

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า 78

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า 78

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 79

การวิเคราะห์ข้อมูล 79

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 79

อภิปรายผล 81

ข้อเสนอแนะ 91

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป 92

ข้อจำกัดในการศึกษาค้นคว้า 92

บทที่ หน้า

บรรณานุกรม 93

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก 103

ภาคผนวก ข 119

ประวัติย่อของผู้วิจัย 125

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวนคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับคืน จำแนกตามจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการเอกชน 44

2 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มอาชีพที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในปัจจุบัน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง และจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการ ที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน 62

3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นที่มีต่องาน 65

4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามตัวแปรด้านส่วนตัวของคนพิการ 66

5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในงาน 69

6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน 71

7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน 72

8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน 73

ตาราง หน้า

9 แสดงจำนวนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันและมีความก้าวหน้าในงานต่างกัน ... 74

10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน 75

11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน 76

12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน 77

13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน 120

14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน 121

15 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise เมื่อใช้ความพึงพอใจในงานของคนพิการเป็นตัวเกณฑ์ และใช้ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานเป็นตัวพยากรณ์ 122

16 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise 123

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์กับทฤษฎีของเฮอร์สเบิร์ก 28

2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีอีอาร์จี ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎีสองปัจจัย 30

บทที่ 1

บทนำ

ความนำ

มนุษย์ได้รับการยกย่องว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ามากที่สุด ที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาสังคม สังคมใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีสมรรถภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สังคมนั้นก็จะมีความเจริญก้าวหน้า แต่ตามข้อเท็จจริงนั้น ไม่ว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้ามากแค่ไหน ย่อมต้องประกอบไปด้วยประชากรประเภทต่าง ๆ ทั้งที่มีคุณภาพและด้อยคุณภาพ ทั้งผู้ที่มีร่างกายปกติสมบูรณ์ และผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญา ที่ถูกเรียกว่า "คนพิการ" รวมอยู่ในสังคมเดียวกันทั้งสิ้น (จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว. ม.ป.ป. : 20)

จากการสำรวจและประมาณการขององค์การสหประชาชาติ ในปีคนพิการสากล พ.ศ. 2524 พบว่า ทั่วโลกมีคนพิการประมาณ 500 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรโลก (สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย. 2535 : 12) ส่วนในสังคมไทยนั้น มีคนพิการอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน ซึ่งจากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2535 : 15) พบว่า มีคนพิการทั่วประเทศจำนวน 1,057,000 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ของประชากรไทยทั้งหมด

ความพิการ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนไม่ต้องการ แต่ในบางครั้ง ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความพิการเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น การเจ็บป่วยหรือโรคภัยต่างๆ จากอุบัติเหตุโดยความประมาทหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ จากภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และวาตภัย หรือจากศึกสงคราม เป็นต้น บุคคลผู้ได้รับเคราะห์กรรมจากภัยเหล่านี้ หากแพทย์ไม่สามารถรักษาให้ร่างกายคืนสู่สภาพปกติได้ ก็จะต้องอยู่อย่างเจ็บป่วยเรื้อรังหรือพิการต่อไป (สดับ ธีรบุตร. 2520 : 53 - 55)

ความพิการ ไม่ว่าจะเป็นแบบชั่วคราวหรือถาวร เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาต่อความพิการ และก่อให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจ ทั้งนี้ เพราะสมรรถภาพทางร่างกายที่ลดลง และพยาธิสภาพทางร่างกายที่ไม่สามารถทำให้สมบูรณ์ได้ ทำให้ต้องสูญเสียบทบาทบางอย่างในสังคมไป เช่น บทบาทหัวหน้าครอบครัว และบทบาทต่างๆ ในหน้าที่การงาน การที่

สมาชิกคนใดคนหนึ่งในครอบครัวต้องเป็นคนพิการ ก็ย่อมมีผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่นด้วยเช่นกัน ทั้งผลกระทบด้านจิตใจ และด้านเศรษฐกิจ อันสืบเนื่องมาจากภาระของครอบครัวที่จะต้องเลี้ยงดูคนพิการ นอกจากความพิการจะส่งผลกระทบต่อตัวผู้พิการและครอบครัวแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติด้วย ดังได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่ง แต่หากทรัพยากรมนุษย์ส่วนหนึ่งมีความพิการจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้แล้ว ก็ถือว่าประเทศชาติได้สูญเสียทรัพยากรส่วนนั้นไป (วิยะดา ศักดิ์ศรี. 2531 : 138)

ปัญหาความพิการนับได้ว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ปัญหาความพิการเริ่มเป็นที่สนใจของนานาประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะเมื่อสมัชชาใหญ่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2524 เป็นปีคนพิการสากล และช่วง พ.ศ. 2526 - 2535 เป็น "ทศวรรษของคนพิการแห่งสหประชาชาติ" (United Nations Decade of Disabled Persons) โดยมีเป้าหมายประการสำคัญ คือ "การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และโดยเสมอภาค" (Full Participation and Equality) ของคนพิการ ซึ่งหมายถึงการเร่งฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เพื่อให้คนพิการมีชีวิตความเป็นอยู่ มีการศึกษา และการทำงานเหมือนคนปกติทั่วไป (สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย. 2535 : 7, 19)

งาน นับว่ามีความสำคัญมากต่อคนพิการ เพราะนอกจากการทำงานจะหมายถึงการมีรายได้ มีเงินทองจับจ่ายใช้สอยให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่แล้ว การทำงานยังมีความสำคัญต่อคนพิการในแง่ของศักดิ์ศรี ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นที่ยอมรับของสังคมอีกด้วย (กรมการจัดหางาน. 2538 : 18)

แม้ว่าคนพิการจะมีความเสียเปรียบทางร่างกาย แต่คนพิการมีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูง เนื่องจากคนพิการตระหนักถึงความพิการและความเสียเปรียบของตนเองดี จึงทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อแสดงให้นายจ้างเห็นว่า ตนมีผลงานทัดเทียมกับหรือดีกว่าคนปกติทั่วไป (Gilmer. 1966 : 427) หากคนพิการได้รับการพัฒนาให้ถูกทาง แรงงานคนพิการก็จะเป็นแรงงานที่มีคุณค่า และเป็นพลานุภาพในการพัฒนาสังคมได้ ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น และสวีเดน เล็งเห็นความสำคัญของการสนับสนุนให้คนพิการมีงานทำ จึงมีการบัญญัติกฎหมายการจ้างงานคนพิการในระบบอัตราส่วน (Quota System) คือกฎหมายได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชนรับคนพิการเข้าทำงานในจำนวนที่เป็นสัดส่วนกับจำนวนพนักงานปกติ (กรรณิการ์ พฤติสาร. ม.ป.ป. : 87 - 89)

สำหรับประเทศไทย มีการบัญญัติกฎกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานคนพิการในระบบอัตรา

ส่วนนี้ ในปี พ.ศ. 2537 ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 โดยกำหนดให้สถานประกอบการเอกชนทั่วไปที่มีพนักงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วนร้อยละ 0.5 คือพนักงานปกติ 200 คนต่อคนพิการ 1 คน (กรมประชาสงเคราะห์. ม.ป.ป. : 8)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีแรกภายหลังการประกาศใช้กฎกระทรวงว่าด้วยการจ้างงานในระบบอัตราส่วน พบว่า การทำงานของคนพิการในประเทศไทยยังมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อีกมาก ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานซึ่งขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น สถานที่ทำงานมีบันไดสูง คนพิการขาต้องขึ้นลงบันไดโดยไม่มีทางลาดหรือราวบันไดที่ทำงานบางแห่งไม่มีสุขาที่กว้างพอสำหรับคนพิการที่ใช้รถเข็น เป็นต้น ตลอดจนปัญหาในเรื่องทัศนคติของสังคมส่วนใหญ่ที่ยังมองว่าคนพิการเป็นผู้ด้อยความสามารถ หัวหน้างานไม่แน่ใจในความสามารถของคนพิการ และไม่มอบหมายความรับผิดชอบให้แก่คนพิการเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในตัวคนพิการเองบางส่วนที่ยังขาดการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพที่เหมาะสม หรือขาดการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งคนพิการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำ งานที่ได้ทำมักเป็นงานระดับล่างซึ่งมีโอกาสก้าวหน้าน้อย ส่วนคนพิการที่มีการศึกษาสูงก็จะประสบปัญหาการจ้างงานต่ำกว่าวุฒิ ปัญหาต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลให้คนพิการมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าที่ควรจะเป็นได้ (กรมการจัดหางาน. 2538 : 41 - 44 ; วาสนา ตะเภาพงษ์. 2537 : 6 - 8) ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งต่อคนพิการ และคนปกติทั่วไป เพราะความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต (Smith. 1992 : 9) นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงาน จึงมีส่วนในการเพิ่มผลผลิตของบุคคล และทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 126)

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คนพิการเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่เขาทำอยู่ในปัจจุบัน โดยสัมภาษณ์คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวจำนวน 31 คน ที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 22 แห่ง พบว่า คนพิการมีความไม่พึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน 25 คน ด้านลักษณะงาน 14 คน ด้านรายได้ 13 คน และด้านผู้ร่วมงาน 7 คน นอกจากนี้ ยังพบว่า

คนพิการที่มีความพิการขาจำนวน 19 คนจากจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ให้สัมภาษณ์ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อความพอใจในงานของตนมาก และคนพิการที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไปจำนวน 4 จากจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ให้สัมภาษณ์ว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสำคัญต่อความพอใจในงานของตนมาก ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ พ.ท.ต่อพงษ์ กุลครรชิต นายกสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทยที่กล่าวว่า คนพิการที่มีความพิการขามักจะมีปัญหาในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานซึ่งไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการที่เพียงพอ เช่น ไม่มีทางลาด ไม่มีห้องน้ำที่ดัดแปลงสำหรับคนพิการ ส่วนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาสูงก็มักจะประสบปัญหาในเรื่องความก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ คนพิการมักไม่ได้รับความไว้วางใจให้ดำรงตำแหน่งสูงหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญในองค์กร อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า หากผู้วิจัยสามารถจะศึกษาหาข้อมูลจากคนพิการโดยตรง โดยเฉพาะในเรื่อง ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตลอดจนความก้าวหน้าในงาน ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งคนพิการ และสถานประกอบการต่างๆ

จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านงานกับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบว่าคนพิการที่มีลักษณะความพิการและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน และคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาและความก้าวหน้าในงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานต่างกันหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของรัฐบาลหรือเอกชนที่ทำงานด้านคนพิการตลอดจนสถานประกอบการต่างๆ ที่สนใจจะรับคนพิการเข้าทำงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุแห่งความพึงพอใจในงานของคนพิการมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานของคนพิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ

2. คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3. คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของรัฐและเอกชนที่ทำงานด้านคนพิการในการเตรียมคนพิการเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อส่งเสริมให้คนพิการที่มีโอกาสทำงานได้ทำงานอย่างมีความสุขความพอใจ นอกจากนี้หน่วยงานเอกชนที่รับคนพิการยังสามารถใช้ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ให้เป็นประโยชน์ในการคัดเลือกพนักงาน ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของคนพิการอันจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน และประสิทธิภาพขององค์กรได้

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 252 คน ซึ่งได้มาจากการรวบรวมรายชื่อคนพิการในปี 2538 ของสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการฝึกอาชีพ และบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

2.1.2 ตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่องานด้านต่างๆ ต่อไปนี้ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อชีวิตการทำงานของเขาในองค์กรใดองค์กรหนึ่งในปัจจุบัน ได้แก่ รู้สึกชอบ มีความสุข สบายใจ พอใจในการทำงาน เพลิดเพลินกับงาน และเต็มใจที่จะทำงานนั้น เนื่องจากงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ทางด้านวัตถุและจิตใจของบุคคลนั้นได้

ความพึงพอใจในงานนี้ วัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามศัพท์เฉพาะ และปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานทั่วไปของแฮคแมนและโอลด์แฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138-140 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975)

2. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน** หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของคนพิการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

2.1.1 อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีตามปฏิทินของคนพิการ

2.1.2 วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของคนพิการตามวุฒิบัตรที่คนพิการได้รับในปัจจุบัน ได้แก่

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

4) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

5) ปริญญาตรีขึ้นไป

2.1.3 ลักษณะความพิการ หมายถึง ลักษณะความบกพร่องทางกายภาพของคนพิการ ซึ่งแบ่งตามลักษณะความพิการและสามารถในการเคลื่อนที่ ได้แก่

1) ไม่พิการขา หมายถึง ผู้ที่มีความพิการเฉพาะที่นิ้ว มือ แขน หรือลำตัว โดยไม่มีความพิการที่ขา

2) พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน หมายถึง ผู้ที่มีความพิการที่ขา และอาจจะมีความพิการที่อื่นด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ในชีวิตประจำวันโดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วย

3) พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน หมายถึง ผู้ที่มีความพิการที่ขา และอาจจะมีความพิการที่อื่นด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ในชีวิตประจำวัน ด้วยการใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน เฝือกเหล็กพยุงขา เก้าอี้ล้อเข็น หรือ ขาเทียม เป็นต้น

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่คนพิการเคยทำงานนับตั้งแต่เริ่มพิการจนถึงปัจจุบัน

2.1.5 ประสบการณ์ในการฝึกอาชีพ หมายถึง การเข้ารับการอบรมหรือฝึกทักษะเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน ได้แก่

1) ไม่เคยฝึกอาชีพ

2) เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่

3) เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่

2.1.6 บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลในกลุ่มอาชีพต่างๆ จำแนกตามการแบ่งกลุ่มอาชีพของฮอลแลนด์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 77-82 ; อ้างอิงมาจาก Holland. 1973) บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพนี้ ได้แก่

1) บุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่

2) บุคลิกภาพที่ไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่

2.2 ตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน หมายถึง ความคิดเห็นของคนพิการที่มีต่อสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความสนใจของคนพิการ

2.2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับคนพิการ ซึ่งได้แก่ ทางลาดและสุขาสำหรับคนพิการ

2.2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็นรายได้ประจำต่อเดือน และรายได้พิเศษ

2.2.4 ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดที่พักอาศัยให้คนพิการ ค่ารักษาพยาบาล และบริการรถรับส่ง

2.2.5 ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความแน่นอนเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับ ตลอดจนสถานภาพของหน่วยงาน

2.2.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการทำงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งในการทำงานที่สูงขึ้น และโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้น

2.2.7 ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนพิการกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน ความสนิทสนม และความไว้วางใจที่คนพิการมีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.2.8 ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนพิการกับผู้บังคับบัญชา การยอมรับ การเอาใจใส่ และความเป็นกันเองที่ผู้บังคับบัญชาแสดงออกต่อคนพิการ และความเชื่อถือที่คนพิการมีต่อผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานทั้ง 8 ด้านนี้ วัดได้จากแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามเท็กซัสอินสทรูเมนท์ (Texas Instrument Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน (Dessler. 1983 : 215 - 216)

/3. **คนพิการ** หมายถึง คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนแห่งใดแห่งหนึ่งมาเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 3 เดือน

4. **สถานประกอบการเอกชน** หมายถึง บริษัท โรงงาน หรือ ห้างร้านต่างๆ ที่ดำเนินงานโดยเอกชน และมีพนักงานจำนวน 200 คนขึ้นไป ที่แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่า มีพนักงานพิการหรือประสงค์จะรับคนพิการเข้าเป็นพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
   - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ
     - 1.1.1 ความหมายของคนพิการ
     - 1.1.2 ความสำคัญของการศึกษาปัญหาคนพิการ
     - 1.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคนพิการ
     - 1.1.4 ปัญหาและความต้องการของคนพิการ
     - 1.1.5 คนพิการกับการทำงาน
   - 1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการและการทำงานของคนพิการ
     - 1.2.1 งานวิจัยในประเทศไทย
     - 1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
   - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.5 การวัดความพึงพอใจในงาน
   - 2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
     - 2.1.1 งานวิจัยในประเทศไทย
     - 2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

1.1.1 ความหมายของคนพิการ

จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว (ม.ป.ป. : 20-21) ได้รวบรวมนิยามของคำว่า "คนพิการ" ไว้ดังนี้

คนพิการ ตามความหมายขององค์การสหประชาชาติ คือ บุคคลผู้มีความพิการตลอดไปและพิสูจน์ได้ชัดเจน จะพิการในลักษณะใดก็ตาม ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ หรือสูญเสียความสามารถในการทำงาน

คนพิการ ตามความหมายขององค์การกรรมกรระหว่างประเทศ (ILO) หมายถึง บุคคลซึ่งเสื่อมสมรรถภาพและโอกาสที่จะทำงานประกอบอาชีพ อันเป็นผลเนื่องมาจากความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจ

คนพิการ ตามความหมายของนักวิชาการด้านการศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สมองและจิตใจ อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างคนปกติ ได้แก่ คนพิการทางร่างกายและสุขภาพ คนตาบอด คนหูหนวก คนปัญญาอ่อน เป็นต้น

คนพิการ ตามความหมายของนักวิชาการด้านการแพทย์ คือ ผู้ซึ่งมีความบกพร่องหรือสูญเสียสมรรถภาพทางร่างกาย และจิตใจ ทำให้ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ในการกระทำกิจวัตรประจำวัน การเรียนรู้ การประกอบอาชีพ และมีความสัมพันธ์ทางสังคมได้เหมือนอย่างคนปรกติ

ส่วนกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 (กรมประชาสงเคราะห์. 2537 : 11-12) ได้แบ่งประเภทของคนพิการไว้ ดังนี้

1) คนพิการทางการมองเห็น

2) คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

3) คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว

4) คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

5) คนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้

นอกจากนี้ กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ได้ให้ความหมายของคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ว่าหมายถึง (กรมประชาสงเคราะห์. 2537 : 12)

1) คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน และไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้ หรือ

2) คนที่มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหวมือ แขน ขา หรือลำตัว อันเนื่องมาจากแขนหรือขาขาด อัมพาตหรืออ่อนแรง โรคข้อหรืออาการปวดเรื้อรัง รวมทั้งโรคเรื้อรังของระบบการทำงานของร่างกายอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวัน หรือดำรงชีวิตในสังคมเยี่ยงคนปกติได้

1.1.2 <u>ความสำคัญของการศึกษาปัญหาคนพิการ</u>

จากการสำรวจและประมาณการขององค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับประชากรผู้มีความพิการทั่วโลกในปีคนพิการสากล (ปี พ.ศ. 2524) พบว่า มีคนพิการประมาณ 500 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรโลก และมีคนพิการจำนวน 350 ล้านคนอยู่ในสังคมที่ไม่มีการให้บริการช่วยเหลือ คนพิการส่วนใหญ่ยังประสบการกีดขวางทางกายภาพ ทางวัฒนธรรม และทางสังคม (สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย. 26 : 2538 ; อ้างอิงมาจาก United Nations. 1992) ส่วนในสังคมไทยเองก็พบเห็นคนพิการจำนวนมาก จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า มีคนพิการทั่วประเทศอยู่ถึง 1,057,000 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ของประชากรไทยทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2535 : 15)

ปัจจุบัน จำนวนคนพิการนับวันจะทวีจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ อันเนื่องจากเหตุผลหลายประการ เช่น ภาวะทุพโภชนาการอันเป็นผลของความยากจนและการศึกษาที่ไม่เพียงพอ การใช้ยารักษาโรค หรือสารเคมีต่างๆ การประสบอุบัติเหตุในภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และที่เกี่ยวกับยานพาหนะ การขนส่ง ตลอดจนภัยพิบัติตามธรรมชาติ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า สาเหตุบางประการของความพิการเป็นสาเหตุที่มนุษย์เราหลบเลี่ยงได้ยาก และบางประการก็หลบเลี่ยงไม่ได้เลย ดังนั้น ความพิการจึงยังต้องมีอยู่คู่กับทุกสังคม ไม่ว่าสังคมนั้นจะเจริญก้าวหน้าเพียงใดก็ตาม (จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว. ม.ป.ป. : 20)

คนพิการถือเป็นผู้ที่เสียเปรียบ (Handicapped) หรือด้อยโอกาสในสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพแฝงของสังคมด้วย กล่าวคือ หากสังคมใดละเลยหรือทอดทิ้งคนพิการ

คนพิการก็จะเป็นภาระของสังคมต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด แต่หากสังคมให้ความสนใจและพัฒนาคนพิการให้ถูกวิธีแล้ว คนพิการก็จะกลายเป็นพลานุภาพต่อการพัฒนาสังคมชาติบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรืองได้ (กรรณิการ์ พฤติสาร. ม.ป.ป. : 87)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สังคมจำเป็นต้องให้ความสนใจและแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการสนับสนุนคนพิการซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากในปัจจุบัน เพื่อให้คนพิการเหล่านี้ไม่เป็นภาระของสังคม แต่สามารถช่วยเหลือตนเอง และสามารถทำประโยชน์ต่อสังคมได้

1.1.3 <u>ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคนพิการ</u>

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เป็นรากฐานของความเข้าใจปัญหาและความต้องการต่างๆ ของคนพิการ จำแนกเป็น 3 ทฤษฎี (McDaniel. 1976 :-1-10) ได้แก่

1) ทฤษฎีรูปลักษณ์ของตนเอง (Body-image) ชิลเดอร์ (McDaniel. 1976 : 5-6 ; citing Schilder. 1950) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมโนภาพเกี่ยวกับร่างกายของบุคคล แล้วสรุปว่า รูปลักษณ์ของบุคคลมีผลต่อมโนภาพเกี่ยวกับร่างกายของบุคคล และมโนภาพนี้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการเกิดพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ชิลเดอร์ ใช้หลักการดังกล่าวนี้ อธิบายสภาพจิตที่แปรปรวนของคนพิการ โดยอธิบายว่า ความบกพร่องหรือความผิดปกติทางสรีระสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกแปรปรวน ทั้งนี้ เพราะรูปลักษณ์ที่เสียไป และสมรรถภาพทางกายที่ลดลง ความรู้สึกแปรปรวนนี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติและประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ ไป

2) ทฤษฎีปมด้อย (Inferiority Complex) แอดเลอร์ (McDaniel. 1976 : 2 - 5 ; citing Adler. 1927) เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีปมด้อย (Inferiority Complex) มนุษย์จึงพยายามดิ้นรนเพื่อไปสู่สิ่งที่ดีกว่า (Striving for Superiority) โดยเขาจะตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปแบบหรือวิถีชีวิต (Style of Life) ไว้ในใจและจะพยายามนำพาชีวิตตนเองไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้จงได้ ปรากฏการณ์เช่นนี้มิใช่สิ่งผิดปกติ แต่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาตนเองขึ้นมาได้ ในกรณีของคนพิการ แอดเลอร์อธิบายว่า ปมด้อยของคนพิการเกิดจากสภาพความบกพร่องของร่างกาย อันทำให้คนพิการรู้สึกทุกข์ทรมาน เพราะรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในชีวิตและการต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น หากคนพิการมีความรู้สึกเช่นนี้มากก็จะตั้งเป้าหมายในสิ่งที่ดีกว่าไว้สูง และจะมีความมั่นคงแน่วแน่มาก ในความพยายามดิ้นรนไปสู่เป้าหมายนั้นๆ อย่างไรก็ตาม แอดเลอร์กล่าวว่า สภาพความพิการทางกายและทางจิตอาจเป็นสาเหตุสำคัญของการตั้งความปรารถนาในรูปแบบชีวิตที่ผิดๆ ได้

3) ทฤษฎีจิต-สรีระ (Somatopsychology) เป็นทฤษฎีร่วมสมัยซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางกาย หรือมีความพิการ สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ สภาวะทางกายและจิตมีความเกี่ยวเนื่อง และไม่เป็นอิสระแก่กัน สภาวะทางกายสามารถส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลได้ เพราะสภาวะทางกายเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพต่างๆ ของร่างกายอันเป็นเครื่องมือในการแสดงพฤติกรรม และสภาวะทางกายของบุคคลก็ยังเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลนั้น และผู้อื่นรอบข้างเขาแสดงพฤติกรรมต่างๆ ต่อเขา กล่าวคือ สภาพความบกพร่องทางกายทำให้ตัวคนพิการเองและบุคคลอื่นๆ ประเมินคุณค่าของเขาต่ำลง นอกจากนี้ สภาพความพิการยังทำให้บุคคลรอบข้างมองคนพิการอย่างมีอคติ ทำให้แสดงพฤติกรรมที่เป็นการปฏิเสธคนพิการหรือการให้ความปกป้องคุ้มครองคนพิการจนเกินความจำเป็น ทำให้คนพิการยิ่งเห็นคุณค่าของตนน้อยลง และพลอยทำให้เขารู้สึกว่าเขาไร้ความสามารถในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับความพิการทางกายของเขาอีกด้วย (McDaniel. 1976: 8)

จากทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีข้างต้น จึงสรุปได้ว่า สภาพความบกพร่องทางร่างกายของคนพิการ นอกจากจะทำให้เขาเสียเปรียบทางด้านสมรรถภาพทางกายแล้ว ยังอาจนำมาสู่ปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคมของคนพิการได้

1.1.4 <u>ปัญหาและความต้องการของคนพิการ</u> /

แลมเบอร์ต และแลมเบอร์ต (เรวัต ผ่องสุวรรณ์. 2536 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Lambert and Lambert. 1985) กล่าวว่า ปัญหาสำหรับคนพิการนั้นก็คือสภาพความพิการก่อให้เกิดการสูญเสียอวัยวะ ทำให้มีการปรับตัวต่อการดำเนินชีวิตใหม่ได้ยาก เพราะอวัยวะเหล่านี้มีความสำคัญต่อการเคลื่อนไหว ต่อความสวยงามของร่างกาย และต่อความสำเร็จในการช่วยเหลือตนเอง

สงัน สุวรรณเลิศ (2530 : 135) ได้สรุปปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวของคนพิการไว้ว่า คนพิการมักจะมีปรับตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ยากกว่าบุคคลธรรมดา มักจะแสดงความประพฤติผิดแปลกไปเมื่ออยู่ในหมู่คนธรรมดา แต่ก็มีอยู่มากที่สามารถปรับตัวเองได้ดีกว่าคนธรรมดา การแสดงความประพฤติที่ผิดแปลกไปนี้ มักจะไม่เกิดขึ้น เมื่ออยู่ในหมู่คนพิการด้วยกัน คนพิการมักจะแสดงอาการต่างๆ เฉพาะเมื่ออยู่ในสังคมที่ไม่ใช่สังคมคนพิการ อาการหรือพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน คือ ขี้อาย ไม่ชอบการสังสรรค์ เป็นต้น

แม็คแดเนียล (McDaniel. 1976 : 8) กล่าวถึงปัญหาการปรับตัวของคนพิการว่า คนพิการที่มีความพิการน้อยหรือไม่เด่นชัด จะมีความคับข้องใจมากกว่าและมีการปรับตัวได้ยาก

กว่าคนที่มีความพิการที่เห็นเด่นชัด ทั้งนี้ เพราะสังคมมักมีความคาดหวังต่างๆ จากคนพิการที่ไม่เห็นเด่นชัดนี้สูง โดยมองว่า เขาน่าจะมีความสามารถไม่แตกต่างจากคนปกติทั่วไปนัก แต่ในความเป็นจริงแล้ว เขาอาจไม่มีความสามารถตามที่สังคมคาดหวังไว้ นอกจากนี้ เชคสเปียร์ (Shakespeare. 1975 : 25 - 26) กล่าวว่า คนพิการที่มีความพิการน้อยจะรู้สึกสับสนเพราะไม่แน่ใจว่าจะจัดตนเองอยู่ในกลุ่มคนพิการหรือคนปกติ และความไม่แน่ใจนี้ ทำให้เขาพยายามกลบเกลื่อนความพิการของตนเองจากสายตาของผู้อื่นอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม เชคสเปียร์ กล่าวว่าคนที่มีความพิการมากก็มีปัญหาในเรื่องขาดความเป็นส่วนตัว เพราะความพิการของเขาทำให้เขาต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการทำกิจกรรมต่างๆ บ่อยกว่าผู้ที่มีความพิการน้อย

นอกจากนี้ จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว (ม.ป.ป. : 23 - 26) ได้แบ่งปัญหาและความต้องการหลักๆ ในการดำรงชีวิตของคนพิการออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1) <u>ปัญหาและความต้องการด้านการแพทย์</u> คนพิการจำนวนมากเกือบร้อยละ 80 อาศัยอยู่ในชนบท คนพิการเหล่านี้จึงมักจะไม่เคยได้รับการดูแลรักษาจากแพทย์ หรือแพทย์เฉพาะด้านเลย ดังนั้น อาการหรือโรคที่ควรจะรักษาให้หายได้ หรือป้องกันได้ ก็กลับกลายเป็นสาเหตุที่ทำให้พิการ อาจเป็นเพราะขาดความรู้ การศึกษา หรือเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้คนพิการเหล่านี้ ขาดโอกาสในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ตลอดจนไม่สามารถจัดหากายอุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยคนพิการชนิดต่างๆ ได้

2) <u>ปัญหาและความต้องการด้านการศึกษา</u> ด้วยเหตุที่คนพิการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบท มีฐานะยากจน และรัฐไม่สามารถจะกระจายบริการด้านการศึกษาพิเศษไปสู่ชนบทได้อย่างเพียงพอกับความต้องการด้านการศึกษาของเด็ก ผู้ปกครองของคนพิการจึงต้องพาเด็กไปเข้ารับการศึกษาพิเศษซึ่งมีอยู่แต่ในจังหวัดใหญ่ ๆ ไม่กี่แห่งเท่านั้น ส่วนเด็กพิการที่เข้าเรียนร่วมกับเด็กปกติ ก็ต้องเผชิญกับปัญหาทัศนคติของครูและเพื่อนๆ ที่มีต่อเด็กพิการ บางคนถูกรังแก รังเกียจ ล้อเลียน หรือแสดงความสงสารอย่างผิดๆ อีกทั้งเด็กพิการเหล่านี้ยังต้องเผชิญอุปสรรค ในเรื่องอาคารสถานที่สำหรับกรณีเด็กพิการแขนขา อุปสรรคในการเดินทางไปโรงเรียนของเด็กตาบอดและเด็กพิการแขนขา ความไม่เข้าใจบทเรียนในกรณีของเด็กหูตึงและเด็กตาบอด หรือ การขาดแคลนอุปกรณ์ช่วยในการศึกษา เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ เทป ในกรณีของเด็กตาบอด เป็นต้น คนพิการจึงเรียกร้องให้รัฐบาลจัดโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาสำหรับคนพิการทุกประเภทให้เพียงพอตามภูมิภาคต่างๆ และรัฐควรจัดให้มีครูการศึกษาพิเศษที่จะส่งไปช่วยสอนในโรงเรียนธรรมดา ที่มีเด็กพิการเรียนร่วมอยู่ด้วย

3) ปัญหาและความต้องการด้านอาชีพ คนพิการที่ไม่พิการมากจนทำอะไรไม่ได้ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะพึ่งพาตนเอง มีรายได้เป็นของตนเอง ไม่ต้องการทำตนเป็นภาระของครอบครัวและสังคม แต่ทัศนคติของสังคมที่มีต่อผู้พิการไม่เอื้ออำนวย ไม่เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความสามารถ ประกอบกับคนพิการเองขาดความรู้ ความชำนาญ จึงเป็นการยากที่คนพิการจะได้งานทำ แต่ถ้าได้มีการพัฒนาขีดความสามารถและคุณภาพของคนพิการให้มีประสิทธิภาพ คนพิการก็จะสามารถประกอบอาชีพได้ ดังนั้น รัฐและเอกชนควรให้ความสนใจมุ่งดำเนินการในเรื่องการฝึกอาชีพให้แก่คนพิการ โดยจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของคนพิการทุกประเภทได้ ควรจะฝึกอาชีพให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ โดยมีหลักสูตรการฝึกที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน แม้เมื่อคนพิการได้รับการฝึกอาชีพ และมีความพร้อมที่จะทำงานแล้วก็ตาม ก็ยังเป็นการยากที่คนพิการจะได้งานทำ เพราะตลาดแรงงานในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และมีคนว่างงานจำนวนมาก ถ้าให้เลือกระหว่างคนที่มีร่างกายสมบูรณ์กับคนพิการ นายจ้างย่อมไม่เลือกคนพิการเข้าทำงาน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนให้คนพิการมีงานทำ โดยให้รัฐออกกฎข้อบังคับเรื่อง "โควต้าในการทำงานของคนพิการ" กำหนดให้สถานประกอบการของรัฐและเอกชนที่มีลูกจ้างมากๆ ต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามสัดส่วนที่เหมาะสม

4) ปัญหาและความต้องการด้านสังคม การที่คนพิการจะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมนั้น จะต้องคำนึงถึงตัวประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความพร้อมของผู้พิการ และความพร้อมของสังคม เมื่อคนพิการมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะประกอบอาชีพได้ตามความถนัด ตามสมรรถภาพของร่างกาย และมีความพร้อมทางใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม มีบทบาทและความรับผิดชอบในสังคม แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าสังคมยังไม่พร้อม ไม่เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงความสามารถ โดยยังยึดติดอยู่กับทัศนคติที่คับแคบ และความไม่เข้าใจ ก็ย่อมจะแสดงอาการไม่ยอมรับ ประกอบกับการไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ด้านวัตถุ เช่น อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมสาธารณะ และบริการอื่นๆ ด้วยแล้ว ผลก็คือ คนพิการไม่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคเช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ ดังนั้น คนพิการจึงเรียกร้องให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่ให้บริการด้านสาธารณะต่างๆ คำนึงถึงคนพิการประเภทต่างๆ ด้วย เช่น ที่ทำการต่างๆ ของรัฐที่ประชาชนต้องเข้าไปติดต่อควรจะมีทางลาด ราวบันได สำหรับผู้พิการที่ใช้รถเข็น หรือเครื่องช่วยในการเดิน และรถไฟฟ้าหรือโครงการขนส่งมวลชนใหม่ๆ ก็ควรจะคำนึงถึงการร่วมใช้บริการของคนพิการด้วย

1.1.5 คนพิการกับการทำงาน

1.1.5.1 ความสำคัญของงานต่อคนพิการ

งาน มีคุณค่าและความสำคัญต่อคนพิการในแง่ต่างๆ กล่าวคือ (ริโอะชุเกะ มัทซุอิ. ม.ป.ป. : 94)

1) คนพิการและครอบครัวต้องการมีรายได้จากการทำงาน คนพิการกับครอบครัวส่วนมากก็เหมือนกับครอบครัวอื่นๆ ที่จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้หากไม่มีรายได้ประจำ

2) คุณค่าของคนในสังคม อยู่ที่การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ การทำงานนับว่าเป็นคุณค่าอันสูงส่งของคนทุกชาติทุกภาษาทุกวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อคนพิการไม่สามารถทำงานได้ เขาก็จะถูกตัดสินว่าเป็นผู้ล้มเหลวในชีวิตที่ไม่อาจเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน

3) คนพิการมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการใช้ชีวิตอย่างปกติในสังคม สถานที่ทำงานนับเป็นแหล่งสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม และพัฒนาทักษะทางสังคม ถ้าคนพิการขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในกระบวนการดังกล่าว ก็เท่ากับถูกขัดขวางอย่างรุนแรงในการอยู่ร่วมกับสังคม

4) คุณค่าของการมีงานทำอยู่บนพื้นฐานความจริงที่ว่า งานได้ทำให้ชีวิตเป็นอยู่ในกฎเกณฑ์ และเป็นรูปเป็นร่างเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป การมีชีวิตอยู่ไปวันๆ โดยปราศจากสิ่งท้าทายจากการทำงานเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่ายและหงอยเหงา

1.1.5.2 ลักษณะการทำงานของคนพิการ

การทำงานของคนพิการอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ (ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ. ม.ป.ป. : 104)

1) การประกอบอาชีพอิสระ (Self-employment) คือการที่คนพิการทำธุรกิจของตนเอง เช่น รับตัดเย็บเสื้อผ้าอยู่ที่บ้าน ทำเกษตรกรรมในที่ของตัวเอง หรือค้าขาย เป็นต้น งานประเภทนี้เป็นกลุ่มใหญ่ของงานที่คนพิการได้ทำ เพราะไม่มีโอกาสทางอื่น อาชีพอิสระของคนพิการส่วนมากในปัจจุบัน ก็คือ อาชีพขายสลากกินแบ่งรัฐบาล คนพิการที่ทำงานเช่นนี้ได้ ต้องปากกัดตีนถีบ มีความสามารถเฉพาะตัว และมีความอดทนสูง

2) การทำงานในโรงงานในอารักษ์ (Sheltered Workshop) ผู้ที่มีความพิการมากๆ มักจะถูกปฏิเสธจากสถานประกอบการทั่วไป จึงสมัครเข้าทำงานในโรงงานประเภทนี้ซึ่งรับแต่คนพิการเข้าทำงานโดยเฉพาะ ปัจจุบัน โรงงานในอารักษ์ของรัฐบาลแห่งเดียว

ในประเทศไทย คือศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ (เดิมชื่อโรงงานปีคนพิการสากล) จังหวัดนนทบุรี

3) การทำงานในตลาดแรงงานทั่วไป (Open Labour Market) การได้ทำงานในลักษณะนี้เป็นยอดปรารถนาของคนพิการทั่วไป เพราะมีโอกาสได้ทำงานเทียมบ่าเทียมไหล่กับคนปกติในสำนักงานและโรงงานต่างๆ อย่างสมศักดิ์ศรี ในอดีต คนพิการที่มีโอกาสทำงานในลักษณะนี้มีน้อยมาก จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการออกกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ความว่า ให้สถานประกอบการเอกชนที่มีพนักงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป รับพนักงานที่เป็นคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วน คนพิการ 1 คน ต่อพนักงาน 200 คน หากไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน ก็สามารถส่งเงินเข้ากองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นการทดแทนได้ นอกจากนี้ ยังมีมาตรการจูงใจนายจ้าง โดยให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงานตามอัตราที่กำหนดมีสิทธินำเงินค่าจ้างที่จ่ายให้แก่คนพิการมาหักเป็นค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรได้เป็นสองเท่าของจำนวนที่จ่ายจริง (กรมประชาสงเคราะห์. ม.ป.ป. : 6, 8)

1.1.5.3 ปัญหาในการทำงานของคนพิการ

ปัญหาในการทำงานของคนพิการประการแรก ก็คือ การไม่มีงานทำ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ (2530 : 3) รายงานว่า คนพิการส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงาน โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร มีอัตราการว่างงานถึงร้อยละ 66 ของคนพิการทั้งหมด และในต่างจังหวัดเป็นอัตราร้อยละ 46 ส่วนกรมประชาสงเคราะห์ (2532. 48-51) รายงานว่า ในปี พ.ศ. 2532 จำนวนคนพิการที่ได้รับการฝึกอาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการของรัฐบาล 4 แห่งมีจำนวนถึง 235 คน แต่สามารถรับเข้าทำงานในโรงงานปีคนพิการสากล (โรงงานในอารักษ์) ได้เพียง 46 คน และให้กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพได้เพียง 5 ราย นอกจากนี้ สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย (จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว. ม.ป.ป. : 31 ; อ้างอิงมาจาก สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย. 2529) ได้รายงานผลการสำรวจจำนวนผู้สำเร็จหลักสูตรจากศูนย์ฝึกอาชีพต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนจำนวน 2,240 คน พบว่า มีผู้พิการได้รับเข้าทำงานไม่ถึงร้อยละ 20 ของจำนวนผู้ผ่านการฝึกอาชีพทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะหลักสูตรของการฝึกนั้นไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบกับทัศนคติของสังคมไม่เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงความสามารถ

สำหรับคนพิการที่มีโอกาสได้ทำงาน ก็ยังประสบปัญหาในการทำงาน ดังนี้ (กรมการจัดหางาน. 2538 : 41 - 44 ; วาสนา ตะเภาพงษ์. 2537 : 6-8)

ปัญหาด้านคนพิการ

1) คนพิการส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำ งานที่ได้ทำมักจะเป็นงานระดับล่าง ซึ่งมีโอกาสก้าวหน้าน้อย

2) คนพิการขาดคำแนะนำในเรื่องการบริหารจัดการตนเอง หรือการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะก่อนที่จะออกไปทำงานนั้น คนพิการมักจะถูกแยกออกจากสังคมมาโดยตลอด

3) ผู้ที่มีความพิการภายหลัง โดยเฉพาะผู้ที่เคยทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ดี มีความภาคภูมิใจในตนเอง เมื่อต้องกลายเป็นคนพิการ และต้องถูกย้ายงาน หรือเปลี่ยนตำแหน่งที่มีความสำคัญลดลง มักจะมีปัญหาในการปรับตัว

ปัญหาด้านสถานประกอบการ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากสถานประกอบการทั่วไปมีอาคารสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เช่น ตัวอาคารมีบันไดสูง คนพิการต้องขึ้นลงบันไดโดยไม่มีทางลาดหรือราวบันได ทำให้ไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย ที่ทำงานบางแห่งก็ไม่มีสุขาที่กว้างพอสำหรับคนพิการที่ใช้รถเข็น

2) หัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานบางส่วน มีเจตคติที่ไม่ถูกต้องต่อคนพิการ เช่น หัวหน้างานบางคนมีความรู้สึกว่าการจ้างคนพิการมาทำงานเป็นการทรมานคนพิการ บ้างก็ไม่แน่ใจในความสามารถของคนพิการ จึงไม่มอบหมายงานหรือความรับผิดชอบให้คนพิการเท่าที่ควร นอกจากนี้ การที่สังคมมองคนพิการว่าเป็นบุคคลน่าสงสาร เพราะทำอะไรได้ด้วยความลำบากกว่าคนปกติ มักทำให้คนพิการพลาดโอกาสในการร่วมทำกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ

ปัญหาด้านอื่นๆ

1) ปัญหาในการเดินทาง และการใช้บริการขนส่งสาธารณะ กล่าวคือ คนพิการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการคมนาคม เช่น ขาดทางลาดและทางเท้าลบมุมสำหรับคนพิการที่นั่งรถเข็น ขาดความสะดวกในการขึ้นลงรถประจำทาง เพราะบริการขนส่งสาธารณะต่างๆ มักไม่คำนึงถึงการใช้บริการของคนพิการ

2) ปัญหาเรื่องที่พัก คนพิการจำนวนหนึ่งเป็นคนต่างจังหวัดที่เข้ามาทำงานในกรุงเทพ แต่มีสถานประกอบการจำนวนน้อยที่จัดที่พักให้ การจะเช่าที่พักในเขต

กรุงเทพมหานคร หรือเขตปริมณฑลก็มักจะมีราคาค่อนข้างสูง ที่พักราคาถูกก็มักจะด้อยในเรื่องสุขภาพอนามัย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับคนพิการ

1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการและการทำงานของคนพิการ

1.2.1 งานวิจัยในประเทศไทย

โกมินทร์ ชาวนาใต้ (2531 : 62-23) ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวด้านเศรษฐกิจ สังคม และจิตใจของลูกจ้างที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณีลูกจ้างพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน กรมแรงงาน จำนวน 48 คน ผลการศึกษาพบว่า คนงานพิการร้อยละ 72.92 และ 77.08 มีการปรับตัวทางเศรษฐกิจและสังคมดี แต่มีเพียงร้อยละ 56.25 ที่สามารถปรับตัวทางจิตใจได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า ร้อยละ 87.50 มีความพึงพอใจต่อการอยู่ในครอบครัว ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 64.58 ที่มีความพอใจต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

สิรินารถ บุณยเกียรติ (2535 : 68-69) ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมการของสถานประกอบการในการจ้างงานคนพิการ โดยศึกษากับสถานประกอบการของเอกชนที่มีพนักงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จำนวน 60 แห่ง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ ยังไม่มีความพร้อมในการจ้างงานคนพิการ โดยแม้ว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่เล็งเห็นความจำเป็นที่คนพิการจะได้รับการบริการทางสังคม แต่คิดว่าหน้าที่ในการดูแลรักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นหน้าที่ของรัฐและครอบครัวคนพิการเท่านั้น นอกจากนี้ สถานประกอบการเชื่อว่าคนพิการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และมีความต้องการที่จะทำงานเหมือนคนปกติ แต่สถานประกอบการกลับไม่แน่ใจในขีดความสามารถของคนพิการ ส่วนด้านการจัดสภาพแวดล้อม สถานประกอบการตระหนักว่า เรื่องอาคารสถานที่ และบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานของคนพิการ แต่สถานประกอบการก็ไม่แน่ใจที่จะเตรียมการด้านการจัดสภาพแวดล้อมดังกล่าว เพราะความไม่คุ้มทุนของค่าใช้จ่ายที่สถานประกอบการต้องรับภาระในการจัดสภาพแวดล้อมใหม่ต่อการจ้างงานคนพิการเข้าทำงานเพียงไม่กี่คน

สุกัญญา วิบูลย์พานิช (2536 : 136) ได้ศึกษาเรื่องอัตมโนทัศน์และการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ โดยศึกษากับผู้ป่วยออร์โธปิดิคส์และเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 133 ราย ผลการศึกษาพบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจต่ำ มีอัตมโนทัศน์ดี แต่ได้รับการสนับสนุนจากสังคมต่ำ นอกจากนี้ ยังพบว่าอัตมโนทัศน์และการ

สนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ

วาสนา ตะเภาพงษ์ (2537 : 141-146) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้างจำนวน 130 ราย และคนพิการจำนวน 60 ราย โดยศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1) เจตคติของนายจ้างที่มีต่อการสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้ว นายจ้างเห็นด้วยกับการสร้างโอกาสการมีงานของคนพิการ แต่เมื่อพิจารณาถึงนโยบายและความยากลำบากในการรับคนพิการเข้าทำงานแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับคนพิการเข้าทำงาน อันเนื่องมาจากประโยชน์ทางธุรกิจเป็นสำคัญ

2) ความต้องการด้านการมีงานทำของคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า คนพิการร้อยละ 46.7 ต้องการทำงานเป็นลูกจ้างในสถานประกอบการ เพราะไม่มีเงินทุนสำหรับประกอบอาชีพ และเพราะเหตุผลรองอื่นๆ เช่น ต้องการที่จะทำให้คนในสังคมยอมรับความสามารถของคนพิการ

3) แนวทางสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาความต้องการแรงงานของนายจ้าง และความต้องการทำงานของคนพิการแล้ว นายจ้างต้องการแรงงานที่มีคุณภาพ ในขณะที่คนพิการจำนวนมากต้องการเข้าสู่ระบบการจ้างงาน ดังนั้นเงื่อนไขที่จะประสานความต้องการทั้ง 2 ฝ่าย ก็คือ "ระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพ" ที่จะสร้างคนพิการให้มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของนายจ้าง

อรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ (2537 : 61 - 62) ได้ศึกษาปัญหาการเข้าสู่แรงงานของคนพิการที่เคยได้รับการฟื้นฟูอาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการเข้าสู่แรงงานของคนพิการ ได้แก่ งานหนัก งานไม่เหมาะกับร่างกาย รายได้น้อยและไม่แน่นอน ที่พักไม่เพียงพอ ยังไม่มีห้องน้ำและทางลาดสำหรับคนที่ขาพิการ และมีการจ้างคนพิการเพียงเพื่อเข้าของกิจการจะได้เสียภาษีลดลง นอกจากนี้ ยังศึกษาพบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจในอาชีพ และความต้องการเปลี่ยนอาชีพของคนพิการ

1.2.2 <u>งานวิจัยในต่างประเทศ</u>

โคเวน และโบโบรฟ (Shakespeare. 1975 : 25 ; citing Cowen and Bobrove. 1966) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของคนพิการ ที่มีระดับความพิการแตกต่างกัน โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคนตาบอดกับคนที่มีสูญเสียการมองเห็นบางส่วน และคนหูหนวกกับคนหูตึง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความพิการมาก คือคนตาบอดกับคนหูหนวก มีการ

ปรับตัวได้ดีกว่าคนที่สูญเสียการมองเห็นบางส่วน และคนหูตึง

กริฟฟิน (Griffin. 1995 : 2981) ได้ศึกษาความภาคภูมิใจในตนเองและความพึงพอใจในงานของปัญญาอ่อนที่ทำงานในโรงงานในอารักษ์และคนพิการที่ทำงานในโครงการสนับสนุนการจ้างงาน พบว่า คนพิการที่ทำงานในโครงการสนับสนุนการจ้างงานมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนพิการที่ทำงานในโรงงานในอารักษ์ และพบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานกับความภาคภูมิใจในตนเองของคนพิการทั้งสองกลุ่ม

จากการเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวทั้งหมด สรุปได้ว่า คนพิการเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าอย่างหนึ่งในสังคมเช่นกัน จึงสมควรที่จะได้รับการเอาใจใส่ดูแล และพัฒนาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี การทำงานนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ชีวิตของคนพิการมีชีวิตที่ดีขึ้น และมีความสมบูรณ์เหมือนชีวิตอื่นๆ แต่ปรากฏว่าคนพิการในสังคมไทยยังมีปัญหาในการทำงานอยู่อีกมาก ดังนั้น การศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของคนพิการเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงนับว่ามีความสำคัญมาก

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จอห์นสัน และคณะ (Johnson et al. 1986 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ด้วยจิตใจที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกสุขสำราญ อิ่มเอม และปราศจากความวิตกกังวล

บอโรว์ และสมิธ (Borrow and Smith. 1977 : 57) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ในทัศนะของคนส่วนมาก ความพึงพอใจคือความสุข ซึ่งประกอบไปด้วยความสนุกสนาน การมีประสบการณ์ที่ดีในเรื่องต่างๆ การได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนในการทำกิจกรรมใดๆ การมีสัมพันธภาพที่มีความหมายกับบุคคลอื่น

มาสโลว์ (Korman. 1971 : 220 ; citing Maslow. 1954) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หากความต้องการได้รับการตอบสนองมาก บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจมาก หากความต้องการได้รับการตอบสนองน้อย บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจน้อย

มูชินสกี (Muchinsky. 1987 : 396) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นอารมณ์ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่เกิดจากงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจกับรายได้จากองค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 255) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า เป็นผลจากทัศนคติต่างๆ ที่บุคคลมีต่องานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของเขา

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงาน และปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน และอื่นๆ อีก

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) ได้นิยามความพึงพอใจในงานว่า เป็นภาวะของความพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนหนึ่งๆ ว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด ช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่ได้รับจริงจากงาน จะเป็นรากฐานของความไม่พอใจได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 125) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกในทางบวก ที่บุคคลมีต่อชีวิตการทำงานของเขา ได้แก่ ความรู้สึกชอบ มีความสุขสบายใจ พอใจในงาน เพลิดเพลินกับงาน และเต็มใจที่จะทำงานนั้นๆ เนื่องจากการทำงานนั้นให้ผลตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจของเขาได้

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

* ความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรม หรือจิตวิทยาองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นๆ ได้ หากบุคคลในองค์กรมีความไม่พึงพอใจในงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน และการลาออก หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 125)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังมีความสำคัญในแง่ของจิตวิทยาบุคคลอีกด้วย เนื่องจากงานเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิตด้วย (Davis and Newstrom. 1985 : 110 ; Smith. 1992 : 8 - 9)

เดวิสและนิวสตรอม (Davis and Newstrom. 1985 : 117) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ดังนี้

1) การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร จะมีประโยชน์ต่อการพิจารณาวางแผนการหรือนโยบายใหม่ๆ ขององค์กร ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร จะมีประโยชน์ในการประเมินผลของแผนงานหรือนโยบายใหม่ ๆ นั้น

2) เพื่อทราบความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมพนักงานระดับหัวหน้างาน เพราะความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนหนึ่งวัดได้จากความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการทำงานของหัวหน้างาน

3) เพื่อประโยชน์ของสหภาพแรงงาน เนื่องจากฝ่ายบริหารและสหภาพแรงงานมักจะมีความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการของพนักงาน ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในงานจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะให้คำตอบในเรื่องนี้ได้ นอกจากนี้ สหภาพต่างๆ ยังอาจนำข้อมูลที่ศึกษาได้ไปเผยแพร่ให้แก่กันและกันอีกด้วย

4) เพื่อพัฒนาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร การที่องค์กรทำการสำรวจความพึงพอใจในงานของพนักงาน ทำให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ได้ระบายความรู้สึกในใจต่างๆ ออกมา การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานยังเป็นการแสดงออกให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความสนใจ ความห่วงใยที่ฝ่ายบริหารมีต่อพนักงาน

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจในงาน ยังสามารถกระทำในลักษณะของการศึกษาเพื่อทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น

2.1.3 <u>ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน</u>

คอร์แมน (Korman. 1971 : 150) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ทฤษฎีนี้ ถือว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินสิ่งที่เกี่ยวกับตน

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ทฤษฎีนี้ถือว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากการที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากการทำงาน ความต้องการดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

2.1.3.1 <u>ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์</u> (Maslow's Needs-Hierachy Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของมาสโลว์ (ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. 2527 : 261-262 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1954) มาสโลว์กล่าวถึงธรรมชาติของความต้องการของมนุษย์ว่า ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierachy of Needs) ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการปัจจัยสี่ เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ต้องการอาหาร น้ำ ยารักษาโรค เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ มนุษย์จะแสวงหาสิ่งต่างๆ เหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองความต้องการทางร่างกายเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ คนที่กำลังหิว ความต้องการสิ่งแรกคือ อาหาร ความต้องการสิ่งอื่นๆ จะไม่ได้รับความสนใจ

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์มีสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพไว้ตอบสนองความต้องการแล้ว มนุษย์ต้องการหลักประกันว่าพวกเขาจะมีสิ่งนี้ต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายตลอดเวลา ได้แก่ มีสุขภาพดี มีทรัพย์สมบัติพอกินพอใช้ รอดพ้นจากอันตรายทั้งปวง สามารถดำเนินชีวิตไปได้อย่างราบรื่น การที่คนเลือกทำงานในองค์การหนึ่ง ทั้งๆ ที่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนน้อยกว่าองค์การอื่น ก็เพราะต้องการความมั่นคง การประกันชีวิตหรืออื่นๆ เพื่อแสวงหาความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3) ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and Belongingness Needs) เมื่อชีวิตดำรงอยู่ได้ และมีความปลอดภัยพอสมควร มนุษย์จะพัฒนาความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ของกลุ่ม ต้องการเพื่อน มีคนคอยห่วงใย ไม่ได้อยู่โดดเดี่ยว และต้องการความรัก ซึ่งในที่นี้รวมถึงความต้องการที่จะรักและได้รับความรักด้วย

4) ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) คือความต้องการการยกย่องหรือคำสรรเสริญเมื่อประสบความสำเร็จ ความต้องการขั้นนี้ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นสิ่งมีค่า

5) ความต้องการบรรลุสัจจการแห่งตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการทำหรือเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่อยากจะทำหรืออยากจะเป็นมากที่สุดในชีวิต ความต้องการขั้นนี้มีขอบเขตกว้างขวาง และมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับว่าความสำเร็จอันสูงส่งในทัศนะของบุคคลนั้นคืออะไร เช่น นักธุรกิจ อาจจะต้องการดำรงตำแหน่งประธานบริษัท นักการเมืองต้องการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ผู้สูงอายุต้องการบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อบูรณะวัด หรือสร้างพระประธานให้วัดต่างๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ ความต้องการในลำดับหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการในอีกลำดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมา ได้อีก และเมื่อความต้องการในระดับใด ได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้ว ก็อาจจะยังมีอิทธิพลในตัวมนุษย์อยู่ มิได้หมดสิ้นไปเลยทีเดียว ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับจึงคาบเกี่ยวกัน (Over-Lapping) อยู่เสมอ (ภาวิณี นาวาพานิช. 2536 : 34-35 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1954) สิ่งสำคัญที่ได้จากทฤษฎีนี้ ก็คือ มาสโลว์ได้แจกแจงให้เห็นว่า มนุษย์โดยทั่วไปมีความต้องการอะไรบ้าง และผู้บริหารสามารถจะทำอะไรได้บ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นของพนักงาน (ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. 2527 : 262)

2.1.3.2 <u>ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบิร์ก</u> (Herzberg's Two-Factor Theory)

หลักสำคัญของทฤษฎีนี้ อยู่ที่แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของเฮอร์สเบิร์ก (Pasuwan. 1972 : 18 ; citing Herzberg. 1959) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภท คือ ความต้องการในฐานะสัตว์โลกที่ต้องการจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดกับความต้องการในฐานะมนุษย์ที่ต้องการความเจริญเติบโตด้านจิตใจ เพื่อพิสูจน์แนวความคิดดังกล่าว เฮอร์สเบิร์กได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คนในเมืองพิทซเบิร์ก โดยมุ่งถามในประเด็นที่ว่า ในชีวิตการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ เขาเคยประสบกับเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกพอใจกับงานมากขึ้น และในทางตรงกันข้าม เขาเคยประสบกับเหตุการณ์อะไรที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกไม่พอใจกับงานมากขึ้น และจากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1) จะมีเงื่อนไขบางอย่างเกี่ยวกับงาน ที่ป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงาน สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ การที่บริษัทเสนอเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ เพียงแต่ค้ำจุนให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นกลาง และไม่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ดังนั้น จึงเรียกเงื่อนไขเหล่านี้ว่าเป็น ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

2) มีเงื่อนไขอีกประเภทหนึ่งซึ่งสามารถสร้างแรงจูงใจและความพอใจในงานได้ แต่ทว่าหากขาดเงื่อนไขเหล่านี้ไป ก็มิได้หมายความว่าบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน จึงเรียกเงื่อนไขประเภทนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)

ในการศึกษาครั้งนั้นของเฮอร์สเบิร์ก เขาพบว่าปัจจัยค้ำจุนสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกรและนักบัญชีเหล่านั้น ได้แก่ นโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพแวดล้อมของการทำงาน คุณภาพของบังคับบัญชาที่รู้งาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน สถานภาพในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ส่วนปัจจัยจูงใจได้แก่ ลักษณะของงาน การประสบความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบในงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ศึกษาได้นี้ เป็นเพียงแนวโน้มโดยทั่วไปเท่านั้น สำหรับบุคคลบางคนแล้วปัจจัยจูงใจดังกล่าวอาจกลายเป็นปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยค้ำจุนก็อาจกลายเป็นปัจจัยจูงใจได้ นอกจากนี้ สำหรับบางคนก็อาจจะมีแต่ปัจจัยจูงใจ หรือในทางกลับกัน มีแต่ปัจจัยค้ำจุนก็เป็นไปได้ (Davis and Newstrom. 1985 : 74)

เมื่อเปรียบเทียบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบิร์กแล้ว จะพบว่า ในขณะที่มาสโลว์เน้นเรื่องความต้องการของบุคคล เฮอร์สเบิร์กกลับเน้นที่เงื่อนไขของงานที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล อย่างไรก็ตาม ทั้งสองทฤษฎีมีความสอดคล้องกัน ที่ว่า ปัจจัยค้ำจุนของเฮอร์สเบิร์กสามารถเทียบได้กับความต้องการขั้นต่ำของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจเทียบได้กับความต้องการขั้นสูงกว่า ดังแสดงในภาพประกอบ 1 (Davis and Newstrom. 1985 : 76 - 77)

ภาพประกอบ 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และทฤษฎีของเฮอร์สเบิร์ก

(Davis and Newstrom. 1985 : 76-77)

2.1.3.3 <u>ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์</u> (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (McKormick. 1985 : 272 ; citing Alderfer. 1969) แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

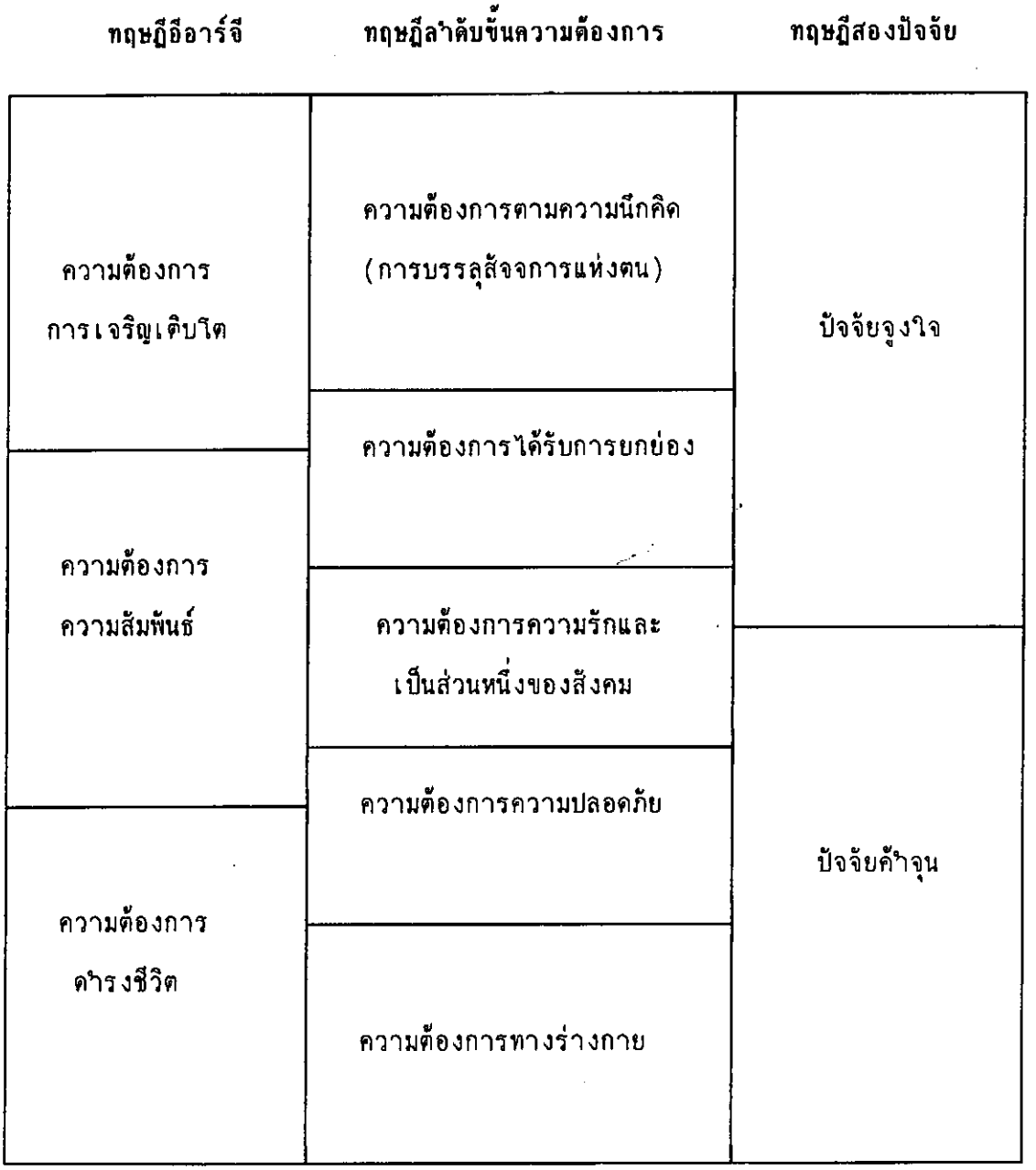
1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs-E) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชีวิตรอดปลอดภัยและมีความสุขสบายทางกาย ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานต่างๆ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ในเรื่องของการทำงาน ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ การได้รับรายได้และสวัสดิการ มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในงาน

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs-R) หมายถึง ความต้องการที่จะได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ในชีวิตการทำงาน ความต้องการเช่นนี้ตอบสนองได้โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน

3) ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs-G) หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ความต้องการประเภทนี้ สามารถตอบสนองได้โดยการพัฒนาขีดความสามารถของตนในเรื่องใดก็ตามที่บุคคลนั้นรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อตนเอง

อัลเดอร์เฟอร์แบ่งประเภทของความต้องการ แต่มิได้เน้นการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น เขามีความเห็นว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นจะต้องเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำก่อน ความต้องการทุกลำดับอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน หรือคนบางคนอาจให้ความสำคัญกับความต้องการขั้นสูงก่อน ทั้งๆ ที่ความต้องการขั้นต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนอง และในบางกรณี เมื่อบุคคลสนองความต้องการขั้นต่ำได้แล้ว อาจจะไม่มีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีกก็เป็นได้ (McKormick. 1985 : 272 ; Luthans. 1995 : 154 - 155)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบิร์ก และทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ มีความสัมพันธ์กันดังแสดงในภาพประกอบ 2 (Luthans. 1995 : 154)



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีอีอาร์จี ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎีสองปัจจัย (Luthans. 1995 : 154)

2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากอิทธิพลขององค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลร่วมกันต่อความรู้สึกของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ (Harell. 1964 : 260 - 273)

2.1.4.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่

1) เพศ ฮาเรล (Harell. 1964 : 260) กล่าวว่า เพศหญิงมักจะถูกกีดกันจากอาชีพบางอย่าง และยังมีปัญหาเรื่องค่าแรงที่ไม่เท่าเทียมกับแรงงานชาย ผู้ชายจึงน่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้หญิง อย่างไรก็ตาม ผู้หญิงมีความทะเยอทะยานน้อยกว่า และมีความจำเป็นด้านการเงินน้อยกว่าผู้ชาย อีกทั้งเพศหญิงมักจะมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย จึงเป็นไปได้ว่าผู้หญิงอาจมีความพึงพอใจในงานมากกว่า ส่วนฮูลินและสมิธ (Muchinsky. 1987 : 415 ; citing Hulin and Smith. 1964) เชื่อว่าเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่การที่เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงานต่างกันนั้น เป็นผลจากการที่ชายและหญิงมีระดับการศึกษาต่างกันและได้รับผลตอบแทนต่างกัน

2) อายุ ฮันท์และซอล (Dessler. 1983 : 220 ; citing Hunt and Saul. 1959) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน ในปี ค.ศ. 1975 ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นั่นคือ ในสภาพที่ปัจจัยอื่น ๆ คล้ายคลึงกัน บุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ อธิบายได้โดยคำกล่าวของเฮอร์สเบิร์ก (Dessler. 1983 : 220 ; citing Herzberg. 1957) ที่ว่า บุคคลที่มีความคาดหวังเกี่ยวกับงานในระดับที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากก็จะมีความพึงพอใจในงานมาก ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นจะมีความคาดหวังลดลง หรือพยายามปรับความคาดหวังให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น จึงมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น นอกจากนี้ มูชินสกี (Muchinsky. 1985 : 413) กล่าวว่า การที่อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อาจไม่ใช่ผลจากการที่บุคคลมีอายุมากขึ้นแล้วลดความคาดหวังของตนเท่านั้น แต่อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของคนต่างยุคสมัย หรือต่างรุ่น (Generation) ด้วย กล่าวคือ คนรุ่นหลังมักจะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าคนรุ่นก่อน เนื่องจากคนรุ่นหลังจะมีจรรยาบรรณในการทำงานน้อยกว่าคนรุ่นก่อน หรือเนื่องจากอิทธิพลของประสบการณ์ที่สะสมมาในต่างยุคสมัย ดังนั้น คนทำงานที่มีอายุ 50 ปี จึงมีความพึงพอใจในงาน

สูงกว่าคนทำงานที่มีอายุ 20 ปี

3) ระยะเวลาในการทำงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานมักจะแปรผันโดยตรงกับความพึงพอใจในงาน เฮอร์สเบิร์ก (Gruneberg, 1979 : 160; citing Herzberg, 1957) อธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าว ในลักษณะเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน เพราะอายุและประสบการณ์ในการทำงานก็มักจะแปรผันโดยตรงต่อกันอยู่แล้ว ลี และวิลเบอร์ (Lee and Wilbur, 1985 : 781) สนับสนุนความคิดของเฮอร์สเบิร์ก โดยกล่าวว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานนานมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น เพราะจะมีประสบการณ์มากขึ้น สามารถปรับตัวได้ และไม่คาดหวังในผลงานสูงเหมือนผู้ที่ยังด้อยประสบการณ์

4) การศึกษา เดสเลอร์ (Dessler, 1983 : 220) และ คอร์แมน (Korman, 1971 : 163) เชื่อว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ทั้งเดสเลอร์และคอร์แมน ได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูงเพราะเอาตนเองไปเทียบหรือไปอ้างอิงกับกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูง จึงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจได้ยาก

5) บุคลิกภาพ ฮอลแลนด์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2529 : 77 - 82 ; อ้างอิงมาจาก Holland, 1973) กล่าวว่า บุคลิกภาพแต่ละแบบจะมีความสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมทางอาชีพแต่ละแบบ โดยฮอลแลนด์ได้จำแนกกลุ่มอาชีพต่างๆ ตามลักษณะสิ่งแวดล้อมในงานอาชีพออกเป็น 6 กลุ่ม และจำแนกบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจในอาชีพต่างๆ เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ บุคลิกภาพแบบจริงจัง (Realistic Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานฝีมือและกลางแจ้ง บุคลิกภาพที่ชอบใช้เชาวน์ปัญญา (Intellectual Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานวิทยาศาสตร์และเทคนิค บุคลิกภาพที่ชอบการสมาคมกับผู้อื่น (Social Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานบริการการศึกษาและสังคม บุคลิกภาพที่ทำตามระเบียบแบบแผน (Conventional Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานสำนักงานและเสมียน บุคลิกภาพแบบกล้าคิดกล้าทำ (Enterprising Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานจัดการและค้าขาย และบุคลิกภาพแบบมีศิลปะ (Atristic Type) คือบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจงานศิลปะ โดยฮอลแลนด์กล่าวว่า บุคคลควรจะเลือกอาชีพที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน และบุคคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพนี้สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้

นอกจากนี้ บุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทางอ้อมได้ด้วยเหตุผล 2 ประการ ประการแรก คือ เมื่อบุคคลมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานอาชีพของตน บุคคลย่อมจะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงและสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้โดยง่าย ประการที่ 2 งานอาชีพบางอย่างต้องอาศัยบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับลักษณะงานอย่างมาก บุคคลจึงจะปฏิบัติงานได้ผลดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่ต้องติดต่อกับผู้คนจำนวนมาก เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ และงานบริหาร เป็นต้น (McKormick. 1985 : 178)

2.1.4.2 ปัจจัยด้านงาน (Factors Inherent in the Job) ได้แก่

1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจ ความหลากหลายและความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานจะรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน (Dessler. 1983: 204; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532: 130) และถ้างานนั้นเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเอง บุคคลก็จะพอใจในงานที่ตนทำมากยิ่งขึ้น (สมพงศ์ เกษมสิน. 2521 : 346)

2) ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถหรือความชำนาญในการทำงานเฉพาะอย่าง งานต่างชนิดย่อมต้องการทักษะหรือความสามารถแตกต่างกันออกไป โดยปกติแล้ว บุคคลในทุกอาชีพย่อมมีความพอใจกับความสามารถในการทำงานของตน แม่บ้านมีความภาคภูมิใจในความสามารถในการทำอาหารหรือทำความสะอาดของเธอ ส่วนครูหรืออาจารย์ ก็มีความภาคภูมิใจในความสามารถในการสอนของเขา ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าทักษะที่จำเป็นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Strauss and Sayles. 1967 : 13) นอกจากนี้ แฟร์ไชลด์ (Harell. 1964 : 263 ; citing Fairchild. 1930) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ และความพึงพอใจในงานของบุคคล ในวงการอุตสาหกรรมโลหะ ผลการศึกษา พบว่า เมื่อบุคคลได้พัฒนาทักษะในการทำงานของตนจนถึงระดับสูงพอสมควรแล้ว ทักษะนั้นจะกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.1.4.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่

1) ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความรู้สึกมั่นใจว่าตนจะได้ทำงานในตำแหน่ง และสถานที่ที่ทำอยู่นี้ต่อไปได้อีกนาน เนื่องจากการที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการไปวันหนึ่งๆ นั้น ยังไม่เป็นการเพียงพอ มนุษย์ยังต้องการสร้างความมั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับการตอบสนองความต้องการต่างๆ นี้ อีกต่อไปในอนาคตด้วย บุคคลจึงต้องการความมั่นใจว่า ตนจะได้ทำงาน และได้รับผลตอบแทนจากงานอย่างที่เป็นอยู่ต่อไปเรื่อยๆ (Strauss and Sayles. 1967 : 9) แม้ว่าในปัจจุบัน บุคคลทั่วไปจะไม่เห็นความสำคัญของความมั่นคงในงานมากนัก แต่คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยและไม่มีทักษะในงานยังคงเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก เพราะหากเขาถูกต้องสูญเสียงานที่เขาพอใจในปัจจุบันไป เขาคงจะหางานใหม่ที่เขาพอใจได้ยาก (Gilmer. 1966 : 280) ส่วนความพิการ ความเจ็บป่วยและความชราก็เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่มั่นใจในความมั่นคงในงานของตนได้ ดังนั้น บริษัทจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารในประเทศญี่ปุ่นยังคงให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงานโดยจัดให้มีระบบการจ้างงานตลอดชีพ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 131 ; Strauss and Sayles. 1967 : 280)

2) รายรับ ความต้องการรายรับหรือรายได้เป็นเหตุผลประการสำคัญที่สุดที่ทำให้คนเราต้องทำงาน และรายได้หรือเงินนี้ยังเป็นที่มาของการสนองความต้องการอื่นๆ ของมนุษย์อีกหลายอย่างได้ เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และยังเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง (สมยศ นาวีการ. 2533 : 222) รายได้ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นในสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นสังคมแบบวัตถุนิยม รายได้ที่มากขึ้นย่อมหมายถึงมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น หมายถึงความสะดวกสบายมากขึ้นในการดำรงชีวิต (Strauss and Sayles. 1967 : 7-8) นอกจากนี้ พนักงานมักจะมองว่าเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เขาได้รับเป็นเสมือนเครื่องบ่งชี้ว่า บริษัทประเมินผลงานของเขาว่าอย่างไร (Luthans. 1995 : 127) อย่างไรก็ตาม รายรับอาจจะไม่ได้มีความสำคัญมากไปกว่าความมั่นคงในการทำงาน หรือลักษณะของงาน (Harell. 1964 : 269 - 270) แต่เมื่อบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านอื่นๆ ได้ พนักงานก็จะเรียกร้องเงินเดือนที่สูงขึ้นเพื่อชดเชยสิ่งอื่นๆ เหล่านั้น เนื่องจากเงินเดือนหรือรายได้นี้มีความเป็นรูปธรรมมากกว่าสิ่งอื่น (Strauss and Sayles. 1967 : 20)

3) สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูล การให้สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่คนทำงาน เช่น การจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร หรือมีวันหยุดพิเศษ จะสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยและความพอใจในงานแก่คนทำงานได้ (สมพงศ์ เกษมสิน. 2521 : 347) แม้กระนั้น สวัสดิการก็มีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในงานไม่มากนัก เพราะมีพนักงานจำนวนหนึ่งไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่เขามีสิทธิ์ได้รับเลย ในขณะที่คนอีกจำนวนหนึ่งประเมินค่าสวัสดิการที่พวกเขาได้รับไว้ต่ำ เพราะไม่เห็นความสำคัญของสวัสดิการเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในสหรัฐอเมริกาในระยะหลังนี้ พบว่าหากบริษัทใช้นโยบายยืดหยุ่น กล่าวคือ ให้พนักงานได้เลือกสวัสดิการต่างๆ ตามความต้องการของเขาเอง พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานทั้งในด้านสวัสดิการ และความพึงพอใจโดยรวมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Luthans. 1995 : 127)

4) โอกาสก้าวหน้า ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้ทำงานที่ดีกว่าเดิม ทั้งในแง่ของความรับผิดชอบในงาน เกียรติหรือสถานภาพในการทำงาน ทักษะในงาน และค่าตอบแทนจากการทำงาน (Pigors and Myer. 1992 : 307) โอกาสก้าวหน้าในงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากตราบใดที่บุคคลยังมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในงาน บุคคลย่อมมีกำลังใจที่จะทำงาน แต่หากบุคคลไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าในงานของเขาเลย บุคคลก็จะท้อแท้ หมดหวัง และไม่อยากจะทำงานต่อไป (สมพงศ์ เกษมสิน. 2521 : 335) นอกจากนี้ ความก้าวหน้าในงานยังรวมถึงการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อันจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่สูงขึ้น และการได้ทำงานที่ให้อิสระ และมีความท้าทายมากขึ้น (สมยศ นาวีการ. 2533 : 222) นักศึกษาหนุ่มสาวที่เพิ่งจบการศึกษาจะพิจารณาเลือกงานที่เขาคิดว่าเขาจะมีโอกาสก้าวหน้าได้มาก แต่มักจะตระหนักในภายหลังว่า ความก้าวหน้าในงานนั้น เป็นไปอย่างเชื่องช้ากว่าที่เขาคิดมาก ส่วนคนสูงวัยนั้นให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนอ่อนวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสก้าวหน้ามาแล้ว (Gilmer. 1966 : 280 - 281)

5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ เสียง แสงสว่าง รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน เพราะพนักงานต้องการความสบายทางร่างกายในการทำงาน (สมยศ นาวีการ. 2533 : 221) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ครบครันและสิ่งแวดล้อมที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดี (นาวารัตน์ วิไลชนม์. 2537 : 9 - 11) หากเครื่องมือต่างๆ ในการทำงานชำรุด หรือมีจำนวนไม่เพียงพอ อากาศถ่ายเทไม่ดี

ผู้คนพลุกพล่าน หรือเสียงดังเกินไป ก็ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ (Lanros. 1988 : 637) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อพนักงานน้อยลงกว่าในอดีต เพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานประกอบการทั่วไปได้พัฒนาขึ้นมากแล้วในปัจจุบัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 131) พนักงานจึงมักไม่เห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน นอกเสียจากสภาพแวดล้อมนั้นจะแย่มาก กล่าวคือ หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พวกเขาจะรู้สึกเฉยๆ แต่หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี พวกเขาจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงานได้ (Luthans. 1995 : 128)

6) เพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมิตรภาพ และจะไม่มีความสุขถ้าต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวเป็นเวลานาน (Strauss and Sayles. 1967 : 10) ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตการทำงานของบุคคล เพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งของการสนับสนุน การช่วยเหลือ คำแนะนำ และคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จึงย่อมเกิดความสุขในการทำงานได้ ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือในการทำงาน ทำให้งานขาดคุณภาพ (ทวีป อภิสิทธิ์. 2532 : 23)

7) ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความพอใจในงาน ผู้บริหารที่ปกครองหรือบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน (Bernard. 1968 : 142) องค์ประกอบของการบังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย รูปแบบการบังคับบัญชา เทคนิควิธีการบังคับบัญชา ทักษะในการบริหาร และมนุษยสัมพันธ์ (Dessler. 1983 : 204) ส่วนสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานได้นั้น คือสัมพันธภาพที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน หัวหน้าไม่เห็นลูกน้องเป็นเพียงเครื่องจักร แต่จะคอยคุ้มครองเมตตา ให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ ในยามที่ลูกน้องต้องการ จนกระทั่งพนักงานเกิดความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของตัวหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดความพอใจในงาน (สมพงศ์ เกษมสิน. 2521 : 346 ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 135)

นอกจากปัจจัยด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการดังกล่าวข้างต้น ผลการปฏิบัติงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเมื่อบุคคลปฏิบัติงานดี ย่อม

ได้รับรางวัลเป็นทั้งผลตอบแทนภายใน เช่น ความภาคภูมิใจในตนเองและการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และผลตอบแทนภายนอก เช่น การเลื่อนตำแหน่งและได้รับเงินเดือนเพิ่ม ซึ่งผลตอบแทนนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Steers and Porter. 1991 : 151)

2.1.5 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงาน สามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม และการอ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายบุคคล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขาดงานลางาน การมาทำงานสาย อัตราการลาออกจากงาน เป็นต้น การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมที่สุด เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณได้ ทำให้สามารถสรุปผลการวัดได้ง่าย (Dessler. 1983 : 212-218)

การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามนั้น แฮคแมน และโอลด์แฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 - 139 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975) ได้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป (General Satisfaction) เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2) การวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Satisfaction) เป็นการวัดความรู้สึกพอใจที่บุคคลมีต่อลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น รายได้ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ส่วนแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่พบในงานวิจัยต่าง ๆ ได้แก่

แบบสอบถามระดับใบหน้าของคูนิน (Kunin Face Scale) เป็นแบบสอบถามที่สร้างโดยคูนิน (Muchinsky. 1987 : 411 ; citing Kunin. 1965) แบบสอบถามนี้มีคำถามเดียว โดยผู้ตอบใส่เครื่องหมายใต้ภาพใบหน้า 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพอใจอย่างยิ่งไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง

แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปของแฮคแมนและโอลแฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975) เป็นแบบสอบถามที่วัดความสุขความพอใจกับงานในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 5 ข้อ

แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Descriptive Index) สร้างโดยสมิธและคณะ (Muchinsky. 1987 : 407 ; citing Smith et al. 1969) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทน

จากงาน และการเลื่อนตำแหน่ง

แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) ร่วมกันสร้างโดยไวส์ และคณะ (Muchinsky. 1987 : 419 ; citing Weiss et al. 1967) เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบใน ลักษณะมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) ตั้งแต่พึงพอใจมากจนถึงไม่พึงพอใจมาก เป็นการถามความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับงาน 20 ปัจจัย โดยจะมีข้อคำถาม 5 ข้อสำหรับแต่ละปัจจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจตามความต้องการของพอร์ตเตอร์ (Porter Need Satisfaction Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ข้อความแต่ละข้อจะมีคำถามให้ตอบ 2 ครั้ง คือ คำถาม "ควรจะ" และคำถาม "ในขณะนี้" โดยคำถาม "ควรจะ" เป็นการถามถึงความต้องการเกี่ยวกับการทำงานของบุคคล ส่วนคำถาม "ในขณะนี้" เป็นการถามถึงสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับการทำงาน คะแนนความพึงพอใจจะได้จากการพิจารณาผลต่างระหว่าง 2 คำถามนี้ คะแนนผลต่างที่สูงแสดงถึงความไม่พึงพอใจในงานสูง ความไม่พึงพอใจในงานโดยส่วนรวมสามารถวัดได้จากการรวมคะแนนผลต่างของทุกข้อความ (สมยศ นาวีการ. 2533 : 297 - 299)

2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 งานวิจัยในประเทศไทย

มาลี บะวงษ์ (2534 : 103) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยม ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 4 อย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา รายได้ และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู

✓ ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานช่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงสุด รองลงมา คือผู้ที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูงสุด รองลงมา คือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

ลัดดา แพรภัทรพิศุทธ์ (2535 : 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าแต่มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

สังคม โทปุรินทร์ (2535 : 82) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศการบริหาร

ประดับ ขันทองทิพย์ (2536 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

พรรณราย อำประชา (2536 : 106-108) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์เพศชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าอาจารย์เพศหญิง และอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี นอกจากนี้ ยังพบว่าอาจารย์ที่มีอายุสูงกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุ 35-45 ปี และ ต่ำกว่า 35 ปี ตามลำดับ

ภาวิณี นาวาพานิช (2536 : 96, 109) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจในตนเอง และมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการพยากรณ์แนวโน้มการลาออกจากงาน

เมตตา นิรันดร์ตระกูล (2536 : 214-217) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญส่วนกลาง สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังศึกษาพบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญที่มีเพศต่างกัน และมีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536 : 103-104) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ระดับการศึกษา และขนาดโรงเรียน กับลักษณะสภาวะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจ ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต ทัศนคติต่อระบบราชการ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของครูได้ นอกจากนี้ ยังศึกษาพบว่าครูที่มีอายุมากและมีประสบการณ์การทำงานมากมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูที่มีอายุน้อยและมีประสบการณ์การทำงานน้อย

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : 61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

นำพร ไวว่อง (2537 : 69) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของวิทยาจารย์ ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า วิทยาจารย์ในวิทยาลัยซึ่งผู้อำนวยการมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าวิทยาจารย์ในวิทยาลัยซึ่งผู้อำนวยการมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน

ปาริชาติ ต้นดิวัฒน์ (2538 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

2.2.2 <u>งานวิจัยในต่างประเทศ</u>

โอเบรียน (Obrien. 1988: 3141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสายตา ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสายตา

เฮาสเกน และเซ็ทเซอร์ (Hausken and Setzer. 1991 : 773) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสติปัญญา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสติปัญญามีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

กราบาวสกี (Grabowski. 1994 : 112) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับอาชีพ กับความพึงพอใจในงาน ของชิสเตอร์ ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เลสลี (Leslie. 1994 : 1455) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่วางแผนด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานบางด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวมด้วย

อับดุล ราฮีม (Abdul-Raheem. 1994 : 287) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมของผู้นำกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าคนงานก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าคนงานก่อสร้างที่รับรู้ว่าผู้จัดการของตนมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคนงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าหัวหน้าคนงานก่อสร้างที่รับรู้ว่าผู้จัดการของตนมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน

เมลาเม็ด และคณะ (Melamed et al. 1995 : 29--42) ได้ศึกษาผลของความจำเจในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และการขาดงานของคนงานในโรงงาน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ซ้ำซากและปริมาณงานที่น้อยเกินไปส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการขาดงาน

อัล อามารี (Al-amari. 1995 : 3007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานสายการบิน ในประเทศซาอุดิอาระเบีย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต แต่ความพึงพอใจในชีวิตไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

บาริซา (Barisa. 1996 : 3095) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของคนพิการโดยจำแนกตามประเภทของความพิการ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับอาชีพของคนพิการ และจำนวนครั้งที่เข้ารับการฟื้นฟูอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า คนพิการที่มีประเภทของความพิการต่างกัน โดยคนพิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนพิการทางสมองและปัญญา ส่วนคนพิการที่มีตัวแปรอื่นๆ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

จากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญยิ่งทั้งต่อบุคคลและต่อองค์กรใดๆ ที่บุคคลนั้นๆ ทำงานอยู่ เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นๆ อีกด้วย เช่น ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีอัตราการขาดงาน ลางาน และมีแนวโน้มการลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานมาก

น้อยต่างกันออกไป ตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับงานที่เขาทำอยู่ ได้แก่ ลักษณะงาน รายได้ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาสาเหตุแห่งความพึงพอใจในงานของบุคคลจึงสมควรศึกษาจากปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานส่วนมาก เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคคลปกติทั่วไป แต่ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยมากที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ซึ่งนับวันจะมีบทบาทในการทำงานในสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะในสังคมไทยเรา เริ่มมีกฎหมายที่ส่งเสริมให้คนพิการได้ทำงานร่วมกับคนปกติทั่วไปตามสถานประกอบการเอกชนต่างๆ จึงสมควรมีการศึกษาว่าคนพิการเหล่านั้นมีความพึงพอใจกับชีวิตการงานของเขามากน้อยเพียงใด และอะไรคือสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของเขา เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้คนพิการมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ จำนวน 252 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีขั้นตอนในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนที่มีพนักงานจำนวน 200 คนขึ้นไป ตามที่ได้แจ้งไว้ต่อสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2538 ว่ามีพนักงานพิการหรือมีความประสงค์จะรับพนักงานพิการเข้าทำงาน

2. เป็นคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการแห่งใดแห่งหนึ่งตามที่ระบุไว้ในข้อ 1 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

3. ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามที่ระบุในข้อ 1 และ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 คน

4. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในงานไปให้คนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์คืนจำนวน 206 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับคืน จำแนกตามจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการเอกชน

จังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับคืน (ฉบับ)	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	88	83	94.32
นนทบุรี	71	53	74.65
ปทุมธานี	43	31	72.09
สมุทรปราการ	50	39	78.00
รวม	252	206	81.75

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ จำแนกเป็น

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว จำแนกเป็น 2 ฉบับ คือ
   1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
   1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ
2. แบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
   1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
      1.1.1 วิธีการสร้างแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบ

ด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไปของคนพิการ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การฝึกอาชีพ และอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามชนิดเติมข้อความให้สมบูรณ์ และให้เลือกตอบ

1.1.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ อาจารย์ไพศาล อั้นประเสริฐ อาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ และอาจารย์ยุพิน องคานนท์ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง

โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ ( ) ให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ .... ปี
3. การศึกษาชั้นสูงสุด .....
4. ลักษณะความพิการของท่าน คือ .....

ท่านต้องใช้อุปกรณ์ช่วยในการเดินหรือเคลื่อนที่หรือไม่

( ) ไม่ใช้

( ) ใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ คือ ( ) ไม้ยันรักแร้ (ครัทช์)

( ) เฝือกเหล็กพยุงขา (เบรช)

( ) ขาเทียม

( ) เก้าอี้ล้อเข็น (วีลแชร์)

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

5. หลังจากที่ท่านพิการ ท่านได้ทำงานต่างๆ มาเป็นเวลารวมทั้งสิ้น ... ปี ... เดือน

1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

1.2.1 วิธีการสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความสนใจในอาชีพของเฮย์เดน (Hayden Interest Inventory, 1984) ซึ่งจำแนกคุณลักษณะของบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานฝีมือและกลางแจ้ง

2) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานวิทยาศาสตร์และเทคนิค

3) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานบริการการศึกษาและสังคม

4) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานสำนักงานและเสมียน

5) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานจัดการและค้าขาย

6) บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานศิลปะ

1.2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน คือ อาจารย์พรรณพิศ วาณิชย์การ อาจารย์ศิรินนา บุญยสงวน และอาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

คำชี้แจง บุคคลแต่ละคนย่อมมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกันออกไป แบบสอบถามนี้สามารถบอกได้ว่าท่านมีบุคลิกแบบใด โดยไม่ได้ตัดสินว่าบุคลิกแบบใดจัดว่าดี หรือแบบใดจัดว่าไม่ดี จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1

บุคคลต่อไปนี้ มีลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน ขอให้ท่านอ่านลักษณะนิสัยของแต่ละคนทีละคน แล้วพิจารณาว่า แต่ละคนนั้นมีลักษณะคล้ายกับท่านมากหรือน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในจำนวน 5 คำตอบ

ตัวอย่างเช่น ถ้าท่านคิดว่านายดำมีลักษณะคล้ายท่านมาก ก็ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข 4) ดังนี้

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง
4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นายดำเหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ก. เป็นคนช่างสงสัย ชอบค้นคว้าและทดลอง เก่งเลขและวิทยาศาสตร์ ชอบทำงานที่ต้องอยู่กับความคิดมากกว่างานที่ต้องอยู่กับผู้คน ไม่สนใจชื่อเสียง

- นาย ก. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง
4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ก. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ข. เป็นคนชอบเสี่ยง กระตือรือร้น อยากมีชีวิตที่ดีขึ้น ชอบชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตาม ต้องการความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง ชอบเป็นนายคน

- นาย ข. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง
4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ข. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ค. .....

นาย ง. .....

นาย จ. .....

นาย ฉ. .....

ถ้าเปรียบเทียบบุคคลทั้ง 6 คนแล้ว บุคคลที่คล้ายท่านมากที่สุด คือ นาย ...

บุคคลที่คล้ายท่านมากเป็นอันดับ 2 คือ นาย ...

บุคคลที่คล้ายท่านน้อยที่สุด คือ นาย ...

ตอนที่ 2

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับคุณลักษณะของท่าน ท่านจะเลือกกี่ข้อความก็ได้

1. ... มีเหตุผล	23. ... รักอิสระ	45. ... ถ่อมตัว
2. ... ระมัดระวัง	24. ... ชอบใช้ความคิด	46. ... เฉียบขาด
3. ... ชอบวิจารณ์	25. ... เก็บตัว	47. ... ชอบศึกษาอย่างละเอียด
4. ... ใฝ่รู้	26. ... มีหลักการ	48. ... ไม่อยากสุงสิงกับใคร
.....	.....	.....
.....	.....	64. ... เสมอต้นเสมอปลาย
22. ... เปิดเผย	44. ... ไม่เสแสร้ง	

1.2.3 เกณฑ์การให้คะแนนบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

การให้คะแนนบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพตามเกณฑ์ของเฮย์เดน มีเกณฑ์ดังนี้

ตอนที่ 1 ให้คะแนนสำหรับบุคคลสมมุติในแต่ละข้อ (นาย ก. ถึงนาย ฉ.) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบว่า "ไม่มีส่วนคล้ายเลย"

2 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบว่า "มีส่วนคล้ายน้อยมาก"

3 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบว่า "มีส่วนคล้ายบ้าง"

4 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบว่า "มีส่วนคล้ายมาก"

5 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบว่า "นาย...เหมือนท่านทุกประการ"

ในกรอบสี่เหลี่ยมในตอนท้ายของตอนที่ 1 จะเป็นคะแนนเพิ่มให้บุคคลสมมุติในแต่ละข้อ (นาย ก. ถึง นาย ฉ.) โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

4 คะแนน สำหรับบุคคลที่ถูกเลือกว่าคล้ายผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

3 คะแนน สำหรับบุคคลที่ถูกเลือกว่าคล้ายผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอันดับ 2

2 คะแนน สำหรับบุคคลที่ไม่ถูกเลือก

1 คะแนน สำหรับบุคคลที่ถูกเลือกว่าคล้ายผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด

แล้วรวมคะแนนของบุคคลสมมุติแต่ละคนถือเป็นคะแนนของนาย ก. ข. ค. ง. จ. และ ฉ. ในตอนที่ 1

ตอนที่ 2 ให้คะแนน 1 คะแนน สำหรับทุกข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมาย ฯ แล้วแบ่งนับคะแนนเป็นหมวด ก. ถึง ฉ. โดยมีเกณฑ์การแบ่งนับคะแนนเป็นหมวดต่างๆ ตามรายละเอียดในคู่มือการใช้แบบสอบถามความสนใจในอาชีพของเฮย์เดน

รวมคะแนนตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เข้าด้วยกัน โดยรวมคะแนนนาย ก. เข้ากับคะแนนหมวด ก. รวมคะแนนนาย ข. เข้ากับคะแนนหมวด ข. เช่นนี้เรื่อยไปจนถึงนาย ฉ. และหมวด ฉ. คะแนนที่รวมได้นี้ เรียกว่า คะแนนบุคลิกภาพแบบ ก. ถึง แบบ ฉ.

1.2.4 เกณฑ์การแปลผลบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

ในการแปลผล ใช้เกณฑ์การแปลผลของแบบสอบถามความสนใจในอาชีพของเฮย์เดน ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 6 แบบ และมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ ก. มากที่สุด มีบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานวิทยาศาสตร์และเทคนิค

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ ข. มากที่สุด มีบุคลิกภาพสัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานจัดการและค้าขาย

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ ค. มากที่สุด มีบุคลิกภาพสัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานสำนักงานและเสมียน

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ ง. มากที่สุด มีบุคลิกภาพสัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานบริการการศึกษาและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ จ. มากที่สุด มีบุคลิกภาพสัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานศิลปะ

ผู้ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบ ฉ. มากที่สุด มีบุคลิกภาพสัมพันธ์กับความสนใจอาชีพประเภทงานฝีมือและกลางแจ้ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพที่เขาทำอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ จึงต้องนำผลที่ได้จากแบบสอบถามบุคลิกภาพไปพิจารณาต่อไป กล่าวคือ พิจารณาว่าลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจัดเป็นงานในกลุ่มอาชีพใด โดยใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland. 1966 : 110 - 122) ซึ่งแบ่งลักษณะอาชีพต่างๆ ออกเป็น 6 กลุ่มอาชีพ แล้วพิจารณาว่าบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนตรงกับกลุ่มอาชีพของเขาหรือไม่ ถ้าหากตรง ก็ถือว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคนนั้นมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่ แต่ถ้าหากไม่ตรง ก็ถือว่าเขามีบุคลิกภาพที่ไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่

2. แบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

2.1 วิธีการสร้างแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ตลอดทั้งศึกษาแบบสอบถามเท็กซัสอินสทรูเมนท์ (Dessler. 1983 : 215 - 216) ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน แล้วผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานที่ประกอบไปด้วยข้อความเกี่ยวกับสภาพการณ์ในการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 1-4

2.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 5-8

2.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 9-13

2.1.4 ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 14-17

2.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 18-21

2.1.6 ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 22-26

2.1.7 ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 27-31

2.1.8 ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามข้อ 32-36

2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

2.2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ อาจารย์ไพศาล อั้นประเสริฐ อาจารย์ยุพิน องคานนท์ และ อาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ ตรวจความเหมาะสมทั้งในด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปหาค่าอำนาจจำแนก

2.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 45 ข้อไปทดลองใช้ (Try out) กับคนพิการในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครและสวนอุตสาหกรรมบ้านแพน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 คน คนพิการในศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ (โรงงานปีคนพิการสากล) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 40 คน คนพิการใน

ศูนย์ส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคนพิการ (โครงการศรัทธาอุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน เจ้าหน้าที่ในบ้านวิบูลย์ศรีเมตตา จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ในมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ 1 คน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 1 คน เจ้าหน้าที่ในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย 1 คน และคนพิการที่รับจ้างทำงานตามบ้านอีก 3 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซ็นต์ แล้วเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อโดยใช้ t-test และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย ได้แบบสอบถามจำนวน 36 ข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 2.03 ถึง 16.95

2.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่ระบุในข้อ 2.2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.867

<u>ตัวอย่างแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน</u>

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ต้องการทราบข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตอบว่าข้อความเหล่านี้เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง หรือ ไม่จริงเลย เพียงช่องใดช่องหนึ่ง ดังตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
0.	งานของท่านเป็นงานเกี่ยวกับศิลปะ.....	.....	✓	.....	.....	.....
00.	งานของท่านเป็นงานเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์..	.....	.....	.....	✓	.....

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน</u>					
0.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านสนใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	งานที่ท่านทำไม่เหมาะกับความรู้ความสามารถของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน</u>					
0.	ที่ทำงานของท่านมีห้องน้ำที่ได้ดัดแปลงได้เหมาะสมสำหรับคนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	ที่ทำงานของท่านมีทางลาดสำหรับคนพิการอย่างพอเพียง.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้</u>					
0.	ท่านได้รับเงินตอบแทนคุ้มค่าแรง.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	คนที่มีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกับท่านโดยมากจะได้รับเงินเดือนมากกว่าท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ</u>					
0.	บริษัทของท่านมีรถรับส่งพนักงานอย่างพอเพียง...	.....	.....	.....	.....	.....
00.	หากท่านเจ็บป่วย ท่านจะได้รับการช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาลอย่างเป็นธรรมจากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน</u>					
0.	บริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีกิจการที่มั่นคงดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	บริษัทที่ท่านทำงานอาจจะเลิกจ้างคนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน</u>					
0.	ในบริษัทของท่าน พนักงานพิการก็มีโอกาสก้าวหน้า					
	ทัดเทียมกับพนักงานคนอื่นๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	ท่านได้ขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u>					
0.	เพื่อนร่วมงานให้เกียรติท่านดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	ท่านไม่ค่อยสนิทกับเพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>					
0.	เมื่อท่านมีความเป็นกันเองกับท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	หัวหน้างานของท่านเชื่อในความสามารถของ					
	คนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....

2.3 เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

ในการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ ต้องพิจารณาว่าข้อความในข้อนั้นๆ เป็นข้อความทางบวกหรือข้อความทางลบและพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมายในช่องใดแล้วให้คะแนนในแต่ละข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

สำหรับข้อที่เป็นข้อความทางบวก ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องจริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง และไม่จริงเลย ตามลำดับ

สำหรับข้อที่เป็นข้อความทางลบ ให้คะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องจริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง และไม่จริงเลย ตามลำดับ

2.4 เกณฑ์การแปลผลตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

2.4.1 เกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นที่มีต่องานแต่ละด้าน

ในการแปลผลความคิดเห็นที่มีต่องานแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา นั้น จะรวมคะแนนของข้อคำถามทุกข้อในแต่ละด้านแล้วหารด้วยจำนวนข้อ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แล้วพิจารณาแบ่งระดับความคิดเห็นที่มีต่องานในด้านนั้นๆ โดยใช้เกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 39) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในแต่ละด้านอยู่ในระดับไม่ดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.66 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

การแบ่งระดับโดยใช้เกณฑ์ดังกล่าวนี้ เป็นการแบ่งเพื่อให้เห็นภาพรวมของความคิดเห็นของคนพิการทั้งหมดที่มีต่องานในด้านต่างๆ

2.4.2 เกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวม

ในการแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวม จะใช้คะแนนรวมในการจำแนกกลุ่มตามเกณฑ์การจัดกลุ่มคะแนนของไพศาล หวังพานิช (2523 : 287 - 288) ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.00 - 9.55 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนตั้งแต่ 9.56 - 14.87 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางทางกายภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 14.88 - 20.00 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.4.3 เกณฑ์การแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวม

ในการแปลผลความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวม จะใช้คะแนนรวมในการจำแนกกลุ่มตามเกณฑ์การจัดกลุ่มคะแนนของไพศาล หวังพานิช (2523 : 287 - 288) ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 5.00 - 12.78 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนตั้งแต่ 12.79 - 19.44 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 19.45 - 25.00 หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน จะจำแนกความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวม และความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวมออกเป็น 3 กลุ่ม ตามเกณฑ์ในข้อ 2.4.2 และ 2.4.3 ตามลำดับ

3. <u>แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน</u>

3.1 วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและเอกสารต่างๆ ตลอดทั้งแบบสอบถามต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน แล้วผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน โดยสร้างตามการนิยาม และปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานทั่วไปและแบบสอบถามความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านของแฮคแมนและโอลด์แฮม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138-140 ; citing Hackman and Oldham. 1975) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความรู้สึกต่างๆ ต่องานและการทำงาน ทั้งความรู้สึกในทางบวก และทางลบ จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

3.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

3.2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน คือ อาจารย์ไพศาล อั้นประเสริฐ อาจารย์ยุพิน องคานนท์ และอาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ ตรวจความเหมาะสมทั้งในด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปหาค่าอำนาจจำแนก

3.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 20 ข้อ

ไปทดลองใช้ (Try out) กับคนพิการในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครและสวนอุตสาหกรรมบ้านแพน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 คน คนพิการในศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ (โรงงานปีคนพิการสากล) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 40 คน คนพิการในศูนย์ส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคนพิการ (โครงการศรัทธาอุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน เจ้าหน้าที่ในบ้านวิบูลย์ศรีเมตตา จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ในมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ 1 คน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 1 คน เจ้าหน้าที่ในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย 1 คน และคนพิการที่รับจ้างทำงานตามบ้านอีก 3 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซ็นต์ แล้วเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อโดยใช้ t-test และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย จำนวน 18 ข้อมีค่า t ตั้งแต่ 4.33 ถึง 12.22

3.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่ระบุในข้อ 3.2.2 มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.919

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบความรู้สึกที่ท่านมีต่อการทำงานของท่านในปัจจุบัน กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตอบว่าข้อความนั้นๆ เป็นจริงตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง หรือ ไม่จริงเลย เพียงช่องใดช่องหนึ่ง ดังตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
0.	ท่านรู้สึกเครียดในการทำงาน.....	.....	✓	.....	.....	.....
00.	ท่านรู้สึกสนุกกับงานของท่าน.....	.....	.....	.....	✓	.....

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
	ข้อความทางบวก					
0.	ท่านชอบงานที่ท่านทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00.	ทุกวันนี้ ท่านทำงานด้วยความสบายใจ....	.....	.....	.....	.....	.....
	ข้อความทางลบ					
0.	ถ้าเป็นไปได้ ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่...	.....	.....	.....	.....	.....
00.	ท่านรู้สึกเบื่อการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในงาน

ในการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ ต้องพิจารณาว่าข้อความในข้อนั้นๆ เป็นข้อความทางบวกหรือข้อความทางลบ และพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมายในช่องใด แล้วให้คะแนนในแต่ละข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

สำหรับข้อที่เป็นข้อความทางบวก ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องจริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง และไม่จริงเลย ตามลำดับ

สำหรับข้อที่เป็นข้อความทางลบ ให้คะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องจริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง และไม่จริงเลย ตามลำดับ

3.4 เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจในงาน

ในการแปลผลความพึงพอใจในงาน จะรวมคะแนนของข้อคำถามทุกข้อแล้วหารด้วยจำนวนข้อ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แล้วพิจารณาแบ่งระดับความพึงพอใจในงาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าของเบสท์ (Best. 1981 : 204 - 205) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์ เกี่ยวกับสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลที่แจ้งไว้ในปี พ.ศ. 2538 ว่ามีคนพิการทำงานอยู่หรือประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน

2. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังผู้พิการหรือเจ้าของสถานประกอบการต่างๆ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในสถานประกอบการต่างๆ แต่ในกรณีที่สถานประกอบการบางแห่งไม่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปให้ผู้พิการทางไปรษณีย์

4. คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมข้อมูลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+(Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 2 ตัวประกอบ (Two-way Analysis of Variance)

<u>สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน และความพึงพอใจในงานโดยการทดสอบค่า t โดยใช้สูตร t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 139)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน และความพึงพอใจในงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α-coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 133)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 342 - 343) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. 2536 : 361)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 2 ตัวประกอบ (Two-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแต่ละคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Test) ด้วยวิธีการของนิวแมน คูลส์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 267 - 269, 278 - 279)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้การแปลความหมายในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
DF	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
x_1	แทน	อายุ
x_2	แทน	วุฒิการศึกษา
x_3	แทน	ลักษณะความพิการ
x_4	แทน	ประสบการณ์การฝึกอาชีพ
x_5	แทน	ประสบการณ์การทำงาน
x_6	แทน	บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ
x_7	แทน	ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน
x_8	แทน	ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน
x_9	แทน	ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้

x_{10} แทน ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ

x_{11} แทน ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน

x_{12} แทน ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน

x_{13} แทน ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

x_{14} แทน ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

y แทน ความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว
2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่องาน
3. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันและมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบัน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง และจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่องาน และค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามตัวแปรด้านส่วนตัว ข้อมูลแสดงในตาราง 2-4

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มอาชีพที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในปัจจุบัน บุคลิกภาพ เกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง และจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง	N	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	130	63.11
หญิง	76	36.89
<u>อายุ</u>		
18 - 25 ปี	58	28.16
26 - 35 ปี	94	45.63
36 - 59 ปี	54	26.21
<u>วุฒิการศึกษา</u>		
ประถมศึกษา	96	46.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	39	18.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	40	19.42
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	19	9.22
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	12	5.83
<u>ลักษณะความพิการ</u>		
ไม่พิการขา	85	41.26
พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน	66	32.04
พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน	55	26.70

ตาราง 2 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	N	ร้อยละ
ประสบการณ์การฝึกอาชีพ		
ไม่เคยฝึกอาชีพ	157	76.21
เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่	19	9.22
เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่	30	14.57
ประสบการณ์การทำงาน		
3 เดือน - 5 ปี	88	42.72
5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	65	31.55
10 ปีขึ้นไป - 30 ปี	53	25.73
กลุ่มอาชีพที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
งานฝีมือและกลางแจ้ง	117	56.79
งานวิทยาศาสตร์และเทคนิค	9	4.37
งานบริการการศึกษาและสังคม	0	0.00
งานสำนักงานและเสมียน	64	31.07
งานจัดการและค้าขาย	11	5.34
งานศิลปะ	5	2.43
บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง		
ไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่	142	68.93
สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่	64	31.07
จังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงาน		
กรุงเทพมหานคร	83	40.29
นนทบุรี	53	25.73
ปทุมธานี	31	15.05
สมุทรปราการ	39	18.93

จากตาราง 2 พบว่า คนพิการที่ได้ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพ-มหานครและปริมณฑลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 206 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.11 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.89 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.63 เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.42 ส่วนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.83 เมื่อจำแนกตามลักษณะความพิการ พบว่า คนพิการขา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.74 จำแนกเป็นคนพิการขาที่ไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน ร้อยละ 32.04 และคนพิการขาที่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน ร้อยละ 26.70 ส่วนคนพิการที่ไม่พิการขา มีร้อยละ 41.26 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การฝึกอาชีพ พบว่า คนพิการส่วนมากไม่เคยฝึกอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 76.21 เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 14.57 ส่วนคนพิการที่เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 9.22 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า คนพิการที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3 เดือน - 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.72 รองลงมาคือ คนพิการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.55 และ 25.73 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบัน พบว่า คนพิการที่ประกอบอาชีพในกลุ่มงานฝีมือและกลางแจ้ง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.79 รองลงมา คือคนพิการที่ประกอบอาชีพในกลุ่มงานสำนักงานและเสมียน คิดเป็นร้อยละ 31.07 ส่วนบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของคนพิการนั้น พบว่า คนพิการร้อยละ 68.93 มีบุคลิกภาพที่ไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่ ส่วนคนพิการที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่ มีร้อยละ 31.07 ส่วนจังหวัดที่ตั้งของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานนั้น พบว่า มีคนพิการทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.29 รองลงมา คือ นนทบุรี สมุทรปราการ และนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 25.73, 18.93 และ 15.05 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่องานของคนพิการ

ความคิดเห็นที่มีต่องาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ลักษณะงาน	3.69	0.84	ดี
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.05	1.05	ปานกลาง
รายได้	3.47	0.95	ปานกลาง
สวัสดิการ	3.13	0.86	ปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	3.79	0.77	ดี
ความก้าวหน้าในงาน	3.22	0.80	ปานกลาง
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.69	ดี
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3.97	0.87	ดี

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของคนพิการที่มีต่อลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ส่วนความคิดเห็นของคนพิการที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามตัวแปรด้านส่วนตัวของคนพิการ

ตัวแปรด้านส่วนตัว	ความพึงพอใจในงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
อายุ			
18 - 25 ปี	3.40	1.72	ปานกลาง
26 - 35 ปี	3.44	0.88	ปานกลาง
36 - 59 ปี	3.82	0.76	ค่อนข้างมาก
วุฒิการศึกษา			
ประถมศึกษา	3.60	0.80	ค่อนข้างมาก
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.56	0.85	ค่อนข้างมาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.52	0.90	ค่อนข้างมาก
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	3.39	0.67	ปานกลาง
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.05	0.86	ปานกลาง
ลักษณะความพิการ			
ไม่พิการขา	3.51	0.84	ค่อนข้างมาก
พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน	3.60	0.80	ค่อนข้างมาก
พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน	3.42	0.84	ปานกลาง
ประสบการณ์การฝึกอาชีพ			
ไม่เคยฝึกอาชีพ	3.51	0.86	ค่อนข้างมาก
เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่	3.51	0.89	ค่อนข้างมาก
เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่	3.60	0.61	ค่อนข้างมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปรด้านส่วนตัว	ความพึงพอใจในงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>			
3 เดือน - 5 ปี	3.51	0.78	ค่อนข้างมาก
5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	3.44	0.93	ปานกลาง
10 ปีขึ้นไป - 30 ปี	3.76	0.76	ค่อนข้างมาก
<u>บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง</u>			
ไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่	3.49	0.83	ปานกลาง
สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่	3.60	0.82	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 4 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในงานของคนพิการโดยจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า คนพิการที่มีอายุ 36-59 ปี มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก ส่วนคนพิการที่มีอายุ 18-25 ปี และ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก ส่วนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามลักษณะความพิการ พบว่า คนที่ไม่พิการขา และคนที่พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก ส่วนคนที่พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การฝึกอาชีพ พบว่า คนพิการทั้ง 3 กลุ่ม คือ คนพิการที่ไม่เคยฝึกอาชีพ คนพิการที่เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ และคนพิการที่เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า คนพิการที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 เดือน-5 ปี และ 10 ปี

ขึ้นไป-30 ปี มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก ส่วนคนพิการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป-10 ปี มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ส่วนในด้านบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า คนพิการที่มีบุคลิกภาพไม่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่ มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ส่วนคนพิการที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับอาชีพที่ทำอยู่ มีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5 - 6

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	y
X_1	1.0000	-.0730	-.0343	-.1285	.6066*	.0448	.0253	.0162	-.0332	.0147	.1692*	-.1190	-.0647	.0560	.1911*
X_2	-	1.0000	.1570*	-.0801	-.0772	-.0894	.0177	-.0898	-.0977	-.1025	.0178	.1407*	.0207	-.1316	-.1406*
X_3	-	-	1.0000	.1689*	.0120	-.0088	-.0392	.1282	-.1024	.0595	-.0743	-.0055	-.0213	-.0533	-.0465
X_4	-	-	-	1.0000	-.0016	-.0367	.0287	-.0585	.1206	.0438	.0451	.0287	.1295	.0636	.0362
X_5	-	-	-	-	1.0000	-.0034	.0721	-.0011	-.0131	-.0461	.0259	-.1509*	-.0532	.0441	.0984
X_6	-	-	-	-	-	1.0000	.0591	.0016	.0161	.0379	.0408	-.0424	.0605	-.0437	.0648
X_7	-	-	-	-	-	-	1.0000	.2288*	.2376*	.1827*	.3588*	.4446*	.2574*	.3860*	.4786*
X_8	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.2937*	.3572*	.1950*	.1625*	.1149	.1920*	.2221*
X_9	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.3561*	.4361*	.4369*	.3322*	.4861*	.5129*
X_{10}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.3684*	.3739*	.1365	.3135*	.3083*
X_{11}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.5645*	.3585*	.6250*	.5498*
X_{12}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.3013*	.5635*	.4438*
X_{13}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.4872*	.4046*
X_{14}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000	.5568*
y	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของคนพิการ (y) กับอายุ (x_1) วุฒิการศึกษา (x_2) ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน (x_7) ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (x_8) ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้ (x_9) ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ (x_{10}) ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน (x_{11}) ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน (x_{12}) ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (x_{13}) และความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (x_{14}) มีค่าระหว่าง -0.1406 ถึง 0.5568 ซึ่งเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจในงานของคนพิการ (y) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (x_{14}) มากที่สุด แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวุฒิการศึกษา (x_2) มากที่สุด

ส่วนลักษณะความพิการ (x_3) ประสบการณ์การฝึกอาชีพ (x_4) ประสบการณ์การทำงาน (x_5) และบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ (X_6) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ (y) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงานของคนพิการกับตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน	ความพึงพอใจในงาน
วิเคราะห์โดยวิธี Enter	
อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	R = .73266*
วิเคราะห์โดยวิธี Stepwise	
อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	R = .72485*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.73266 เมื่อพยายามลดจำนวนตัวแปรให้เหลือน้อยที่สุด แต่ให้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมากที่สุด จึงได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise พบว่า มีตัวแปร 7 ตัว ซึ่งได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคง

ในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้มากที่สุด โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่าเท่ากับ 0.72845

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันและมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกัน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันและมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F
ลักษณะความพิการ (ก)	331.179	2	165.589	0.765
ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (ข)	1577.234	2	788.617	3.643*
ก x ข	753.389	4	188.347	0.870
ส่วนที่เหลือ	42651.358	197	216.504	
รวม	45283.481	205	220.895	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

จากที่พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกันมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้วิธีของนิวแมน คูลส์ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานโดยรวมต่างกันเป็นรายคู่

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
		58.96	64.92	65.44
ไม่ดี	58.96	-	5.96*	6.48*
ปานกลาง	64.92	-	-	0.52
ดี	65.44	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลางมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เมื่อผู้วิจัยแจกแจงจำนวนคนพิการมี่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน ได้จำนวนคนพิการในแต่ละกลุ่ม ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงจำนวนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันและมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงาน / วุฒิการศึกษา	ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
ประถมศึกษา	24	52	20
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	29	5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	29	6
อนุปริญญา	1	15	3
ปริญญาตรีขึ้นไป	2	6	4

จากตาราง 9 พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาและมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี มีจำนวนเพียง 1 คน กลุ่มคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาและมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดี มีจำนวนเพียง 3 คน และคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี มีจำนวนเพียง 2 คน จำนวนคนที่น้อยเกินไปนี้ไม่สมควรนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผู้วิจัยจึงได้จำแนกวุฒิการศึกษา ออกเป็นเพียง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อให้มีจำนวนคนในแต่ละกลุ่มมากขึ้น ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันและความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F
วุฒิการศึกษา (ก)	872.891	1	872.891	4.523*
ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงาน (ข)	5565.036	2	2782.518	14.418*
ก x ข	626.124	2	313.062	1.622
ส่วนที่เหลือ	38597.007	200	192.985	
รวม	45283.481	205	220.895	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากที่พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมาเปรียบเทียบ โดยใช้การทดสอบค่าที และนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกันมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน คูลส์ ปรากฏผลดังแสดงใน ตาราง 11-12 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

วุฒิการศึกษา	N	$\bar{X}$	SD	t
ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น	135	64.61	15.17	1.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป	71	61.35	14.63	

จากตาราง 11 พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น และคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานโดยรวมต่างกันเป็นรายคู่

ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
		53.97	64.20	70.32
ไม่ดี	53.97	-	10.23*	16.26*
ปานกลาง	64.20	-	-	6.12*
ดี	70.32	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีและปานกลางมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานของคนพิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ

2. คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3. คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรเป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ

2. กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหวที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 252 คน ซึ่งได้มาจาก

จากการรวบรวมรายชื่อคนพิการ ในปี พ.ศ. 2538 ของสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว จำแนกเป็น 2 ฉบับ คือ
   1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
   1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ
2. แบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมข้อมูลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC' (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน คูลส์

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ มีดังนี้

1.1 อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทำงาน ต่อรายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.73266

1.2 เมื่อพยายามลดจำนวนตัวแปรให้เหลือน้อยที่สุด แต่ให้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมากที่สุด จึงได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.72845 ส่วนลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงยึดผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ในข้อ 1.2 เป็นแนวทางในการอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงาน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน มีดังนี้

2.1 คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน ได้แก่ คนที่ไม่พิการขา คนที่พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และคนที่พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2.2 คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดี และปานกลางมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดี และปานกลางมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ไม่พบว่ามีผลของปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างลักษณะความพิการและความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน มีดังนี้

3.1 คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น กับคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3.2 คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีและปานกลางมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ไม่พบว่ามีผลของปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างวุฒิการศึกษาและความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานกับความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

1.1 อายุ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยคนพิการที่มีอายุ 36-59 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีอายุ 26-35 ปี และ18-25 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการที่มีอายุน้อย เพิ่งเริ่มทำงานใหม่ๆ จะมีความคาดหวังต่างๆ จากงานสูง เมื่อไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ส่วนคนพิการที่มีอายุมากแล้วนั้น เมื่อทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ได้รับรู้สภาพความเป็นจริงต่างๆ ในการทำงานมาบ้างแล้ว จึงไม่คาดหวังสิ่งใดที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากนัก จึงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่ยังมีอายุน้อย ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของเฮอรส์เบิร์ก (Dessler. 1983 : 220 ; citing Herzberg. 1957) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น

ความคาดหวังเกี่ยวกับงานจะลดลง หรือพยายามปรับความคาดหวังให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น จึงมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของโอเบรียน (O'Brien. 1988) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสายตา ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการทางสายตา

1.2 วุฒิการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำจำเป็นต้องทำงานที่ใช้แรงงานเป็นหลัก จึงตระหนักดีว่า ข้อจำกัดทางสมรรถภาพทางกายของตนอาจทำให้ตนเสียเปรียบคนปกติทั่วไปในการทำงานบางอย่าง ส่วนคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาสูงคาดหวังที่จะได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ และความสามารถทางสถิติปัญญา มากกว่างานที่ใช้สมรรถภาพ หรือความแข็งแรงสมบูรณ์ของร่างกาย จึงมองข้ามความพิการทางกายของตน และคิดว่าตนสมควรจะได้รับโอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไปที่มีการศึกษาสูงเท่ากับเขา คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาสูงจึงมีความคาดหวังในงานสูงกว่า และมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 220 ; Korman. 1971 : 163) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูง เพราะเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูงและมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้เพราะเมื่อคนพิการรับรู้ว่าตนได้ทำงานที่ตนสนใจ และได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ คนพิการจึงรู้สึกพอใจงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสมพงศ์ เกษมสิน (2521 : 346) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลได้ทำงานที่ตรงกับความสนใจ และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน จะทำให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในงานได้มาก ถ้ายิ่งงานนั้นเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเอง บุคคลก็จะพอใจงานที่ตนทำมากยิ่งขึ้น เพราะงานลักษณะดังกล่าวจะทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า โดยเฉพาะสำหรับคนพิการแล้วมีงานวิจัยพบว่าความภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Griffin. 1995 : 2981) ลักษณะงานจึงน่าจะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ

1.4 ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการก็มีความจำเป็นในการจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวันเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป การที่คนพิการรับรู้ว่าตนมีรายได้ที่เพียงพอเป็นของตนเอง ไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัว หรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ ย่อมทำให้คนพิการเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และหากคนพิการรับรู้ว่าตนได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตน และทัดเทียมพนักงานทั่วไปที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน คนพิการย่อมรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากสังคม จึงเกิดความพึงพอใจในงานได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของสมยศ นาวีการ (2533 : 222) ที่ว่า รายได้เป็นที่มาของการสนองความต้องการของมนุษย์หลายอย่างได้ เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และรายได้ยังเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่งด้วย รายได้จึงมีความสำคัญต่อคนพิการ และมีผลต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ (2537) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ผลการศึกษาพบว่า รายได้ของคนพิการและความยุติธรรมของรายได้เมื่อเทียบกับคนปกติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในอาชีพของคนพิการ

1.5 ความคิดเห็นต่อความมั่นคงในงาน ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นต่อความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำ คือ ร้อยละ 46.60 เรียนจบชั้นประถมศึกษา หรือต่ำกว่า นอกจากนี้ ร้อยละ 56.79 ทำงานในกลุ่มงานฝีมือและกลางแจ้ง ซึ่งเป็นงานที่ใช้ฝีมือและแรงงาน ไม่มีทักษะเฉพาะตัว ดังนั้น หากพวกเขามีเหตุให้ต้องสูญเสียงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน การจะหางานใหม่คงทำได้ไม่ง่ายนัก คนพิการเหล่านี้ จึงต้องการมีความมั่นใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน รายได้ที่ได้รับ และสถานภาพของหน่วยงานที่ตนทำอยู่ หากสถานประกอบการใดทำให้คนพิการรู้สึกมีความมั่นคงในงาน คนพิการย่อมรู้สึกสบายใจและมีความพึงพอใจในงานนั้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับเสตราส์และเซเลส (Strauss and Sayles. 1967 : 9) ที่กล่าวว่า การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการไปวันหนึ่งๆ นั้น ยังไม่เป็นการเพียงพอ มนุษย์ยังต้องการสร้างความมั่นใจได้ว่า เขาจะได้รับการตอบสนองความต้องการต่างๆ นี้อีกต่อไปในอนาคตด้วย และสอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 280) ที่กล่าวว่า คนที่มีความรู้น้อยและไม่มีทักษะเฉพาะในการทำงาน จะเห็นความสำคัญของความมั่นคงในงานมาก

1.6 <u>ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการมักจะถูกแยกตัวออกจากสังคมเสมอมา เมื่อได้มีโอกาสเข้ามาทำงานร่วมกับคนปกติจึงต้องมีการปรับตัว ทั้งในส่วนของคนพิการเองและในส่วนของสังคมที่แวดล้อมคนพิการ เมื่อคนพิการรับรู้ว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับและแสดงความมีน้ำใจต่อคนพิการ ส่วนคนพิการก็ให้ความสนิทสนมและความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน คนพิการก็จะเกิดความอบอุ่นใจ สบายใจ และมีความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับลูธานส์ (Luthans. 1995 : 127) ที่กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานสามารถเป็นแหล่งของการสนับสนุน การช่วยเหลือ คำปลอบโยน และคำแนะนำต่างๆ แก่บุคคลได้ นอกจากนี้ ทวีป อภิสิทธิ์ (2532 : 23) กล่าวว่า หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือในการทำงาน ทำให้งานขาดคุณภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเฮาส์เกนและเซ็ทเซอร์ (Hausken and Setzer. 1992) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1.7 <u>ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ เพราะหากคนพิการมีความเชื่อถือในตัวหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของตนว่าเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาแก่ตนได้ อีกทั้งเป็นผู้ที่คอยเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเอง ตลอดจนยอมรับความคิดเห็น และเชื่อในความสามารถของคนพิการ คนพิการย่อมเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ในทางตรงกันข้าม หากคนพิการรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาไม่แน่ใจในความสามารถของคนพิการ ไม่มอบหมายงานที่เหมาะสมให้ตน ก็จะทำให้คนพิการรู้สึกด้อยค่า และหมดกำลังใจในการทำงานได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับสมพงศ์ เกษมสิน (2521 : 346 - 347) ที่กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อสภาพการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ถ้าหากความสัมพันธ์ของคนทั้งสองฝ่ายตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาก็จะไม่เห็นลูกน้องเป็นเพียงเครื่องจักร แต่จะคอยให้ความคุ้มครองเมตตา เช่น ให้ความสนใจในเรื่องสภาวะการทำงาน ให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาต่างๆ ในยามที่ลูกน้องต้องการ ก็จะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้

1.8 ลักษณะความพิการ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ลักษณะความพิการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ กล่าวคือ คนพิการที่ไม่พิการขา คนพิการที่พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และคนพิการที่พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน ต่างก็มีทั้งข้อได้เปรียบเสียเปรียบทั้งนั้น กล่าวคือ ผู้ที่พิการขา โดยเฉพาะผู้ที่พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น เก้าอี้ล้อเข็น หรือไม้ค้ำยันรักแร้ มักเสียเปรียบผู้ที่ไม่พิการน้อยในเรื่องความเป็นอิสระและความเป็นส่วนตัว เนื่องจากคนที่มีความพิการขาไม่มีความคล่องตัวในการเคลื่อนไหวมากเท่ากับผู้ที่ไม่พิการขา จึงต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ในการทำกิจกรรมบางอย่างมากกว่า จึงอาจเกิดความรู้สึกอึดอัดหรือไม่คล่องตัวไม่การทำงานมากกว่า อย่างไรก็ตาม ผู้ที่พิการขาเพียงเล็กน้อย และไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และผู้ที่ไม่พิการขา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่จะพิการนิ้วขาด ก็จะมีปัญหาในการปรับตัวเข้าเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากพวกเขามีความพิการที่มองเห็นได้ไม่ชัดเจน จึงยังมีความหวังว่า ตนจะปกปิดความพิการของตนจากสายตาผู้อื่นได้ ความพยายามที่จะปกปิดความพิการของตนนี้ อาจทำให้เขารู้สึกกังวลใจอยู่เสมอว่าจะทำได้สำเร็จหรือไม่ ส่วนผู้ที่พิการขาและใช้อุปกรณ์ช่วยนั้นจะไม่มีความกังวลดังกล่าว เนื่องจากความพิการของเขาสามารถมองเห็นได้ชัดเจนอยู่แล้ว ทั้งนี้ สอดคล้องกับเชคสเปียร์ (Shakespeare. 1975 : 25 - 26) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความพิการมากมักจะมีปัญหาในเรื่องขาดความเป็นส่วนตัว เพราะความพิการของเขาทำให้เขาต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ่อยกว่าคนที่มีความพิการน้อย ส่วนผู้ที่มีความพิการน้อยและความพิการนั้น ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนจะมีความรู้สึกสับสน ไม่แน่ใจว่าควรจะจัดตนเองอยู่ในกลุ่มของคนพิการหรือคนปกติกันแน่ และพยายามกลบเกลื่อนความพิการของตนเองจากสายตาของผู้อื่นอยู่เสมอ ด้วยเหตุที่ทั้งผู้ที่มีความพิการมากและน้อยต่างก็มีปัญหาคนละแบบในการใช้ชีวิตประจำวันร่วมกับผู้อื่น ลักษณะความพิการจึงไม่ส่งผลต่อความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานของคนพิการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ (2537 : 25 - 26, 53) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในอาชีพของคนพิการ และพบว่าลักษณะการใช้งานร่างกายหรือลักษณะความพิการของคนพิการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ใช้งานได้เกือบทั้งหมด ใช้ได้บางส่วน และใช้เกือบไม่ได้เลย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในอาชีพของคนพิการ

1.9 ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประสบการณ์ในการฝึกอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ กล่าวคือ คนพิการที่ไม่เคยฝึกอาชีพ คนพิการที่เคยฝึกอาชีพที่ไม่ตรงกับงานที่ทำอยู่ และคนพิการที่เคยฝึกอาชีพที่ตรงกับงานที่ทำอยู่ มี

ความพึงพอใจในงานไม่ต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากแม้ว่าคนพิการบางคนจะไม่มีประสบการณ์ในการฝึกอาชีพ แต่มีวุฒิการศึกษาสูงพอ ก็สามารถประสบความสำเร็จในอาชีพได้เช่นกัน คนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 19.42 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และร้อยละ 15 มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป จึงเป็นกลุ่มคนที่ไม่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอาชีพ ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ปีคนพิการสากล (2524 : 77) ที่กล่าวว่า แม้ว่าแนวคิดในการฝึกอาชีพให้กับคนพิการ คือ การอบรมวิชาชีพให้คนพิการมีความรู้ และทักษะในอาชีพต่างๆ ตามความถนัดของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถหางานทำแข่งขันกับคนอื่นๆ ได้ แต่คนพิการบางคนก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอาชีพหากมีความรู้ ความสามารถอยู่แล้ว นอกจากนี้ แฟร์ไชลด์ (Harell. 1964 : 263 ; citing Fairchild. 1930) กล่าวว่า ทักษะในงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้เมื่อทักษะนั้นสูงถึงระดับหนึ่งเท่านั้น อาจเป็นไปได้ว่า คนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ แม้ว่าจะได้รับการฝึกอาชีพที่ตรงกับอาชีพในปัจจุบันของตน แต่การฝึกอาชีพที่เขาได้รับนั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาพัฒนาทักษะในอาชีพได้มากนัก ประสบการณ์การฝึกอาชีพดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ (2537 : 31-33) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงที่เคยได้รับการฟื้นฟูอาชีพจากศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า คนพิการประสบปัญหาต่างๆ ในขณะฝึกอาชีพในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพ เช่น ขาดอุปกรณ์ในการฝึก อุปกรณ์ที่มีล้าสมัย คนพิการไม่ได้ฝึกอาชีพตามที่ตนต้องการ อาชีพที่ฝึกไม่เหมาะสมกับลักษณะความพิการของตน เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวนครึ่งหนึ่งบอกว่า ความรู้ที่ได้จากการฝึกอาชีพไม่พอที่จะไปประกอบอาชีพลูกจ้างตามโรงงาน จึงอาจกล่าวได้ว่างานจัดการฝึกอาชีพของรัฐบาลให้กับคนพิการในกรุงเทพและปริมณฑล ยังไม่ประสบความสำเร็จในการฝึกคนพิการให้มีทักษะในอาชีพต่างๆ เท่าที่ควร และอาจเป็นไปได้ว่า ด้วยเหตุนี้ ประสบการณ์ในการฝึกอาชีพจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ

1.10 <u>ประสบการณ์ในการทำงาน</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 31.55 มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี และร้อยละ 25.73 มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป - 30 ปี แต่ประเทศไทยเพิ่งมีการประกาศใช้กฎหมายที่กำหนดให้สถานประกอบการเอกชนจ้างงานคนพิการในระบบอัตราส่วน ใน ปี พ.ศ. 2537 จึงมีความเป็นไปได้ว่า คนพิการที่มีประสบการณ์การทำงานหลายปีนั้น อาจจะมีประสบการณ์ในการ

ทำงานอิสระและทำงานในโรงงานในอารักษ์มากกว่าประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการเอกชน ซึ่งการทำงานอิสระนั้นไม่มีหัวหน้างาน และการทำงานในโรงงานในอารักษ์นั้นก็มีแต่เพื่อนร่วมงานที่เป็นคนพิการด้วยกันเท่านั้น ต่างจากการทำงานในสถานประกอบการเอกชน ดังนั้น แม้ว่าคนพิการจะมีประสบการณ์การทำงานหลายปี ก็อาจจะไม่มีประสบการณ์ในการปรับตัวเข้ากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ไม่ใช่คนพิการ และไม่เข้าใจการทำงานในองค์กรเชิงธุรกิจแบบที่เป็นอยู่ในสถานประกอบการเอกชน ดังนั้น ประสบการณ์ในการทำงานดังกล่าวจึงอาจไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับรายงานการสัมมนาของกรมการจัดหางาน (2538 : 42) ที่กล่าวว่า การทำงานในสถานประกอบการเอกชนทั่วไปนั้น คนพิการจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนปกติทั่วไป ซึ่งต่างจากการทำงานในโรงงานในอารักษ์ และการประกอบอาชีพอิสระ

1.11 <u>บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของแม็คคอร์มิค (McKormick. 1985 : 178) ที่ว่า บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพจะมีความสำคัญต่ออาชีพที่ต้องอาศัยการติดต่อกับผู้คนจำนวนมาก เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ และงานบริหาร เพราะหากผู้ที่ทำงานเหล่านี้ มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพแล้วก็จะสามารถทำงานได้ผลดี อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน แต่คนพิการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 56.79 ประกอบอาชีพในกลุ่มงานฝีมือและกลางแจ้ง และร้อยละ 31.07 ประกอบอาชีพในกลุ่มงานสำนักงานและเสมียน ซึ่งงานในทั้ง 2 กลุ่มนี้ เป็นงานที่อาศัยทักษะในการติดต่อกับผู้อื่นน้อยมาก (Holland. 1966 : 54-58) ดังนั้น บุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพจึงถูกลดความสำคัญลงไป ผลการศึกษาจึงพบว่าบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการกลุ่มนี้

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบาริซา (Barisa. 1996 : 3095) ที่ได้ศึกษาผลของความสอดคล้องของบุคลิกภาพกับอาชีพที่มีต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยใช้ทฤษฎีของฮอลแลนด์ ผลการศึกษาพบว่า คนพิการที่มีระดับความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

1.12 <u>ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์คนพิการส่วนหนึ่งภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คนพิการไม่คาดหวังในเรื่องความพร้อมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมากนัก

เพราะคิดว่าคนพิการเป็นเพียงคนส่วนน้อยของบริษัทหรือองค์กร จึงไม่คาดหวังมากนักว่าบริษัทจะดัดแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อความสะดวกสบายของคนพิการ ดังนั้น หากกคนพิการรู้สึกว่าสภาพแวดล้อมดังกล่าวมีสภาพเพียงแค่พอใช้ แม้จะไม่สะดวกนัก แต่ก็ไม่ยำแย่จนก่อให้เกิดความทุกข์ทรมานกาย หรือจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานมากนัก คนพิการก็มีความพอใจแล้ว ทั้งนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของลูธานส์ (Luthans. 1988 : 429) ที่กล่าวว่าพนักงานมักไม่เห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน นอกเสียจากสภาพแวดล้อมนั้นมีสภาพที่แย่มาก

1.13 <u>ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการ</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์คนพิการระหว่างการเก็บข้อมูล พบว่า คนพิการส่วนใหญ่รับรู้ว่าพนักงานทุกคนจะได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการสังคมตามกฎหมายแรงงานเหมือนกันหมด นอกจากนี้ คนพิการบางคนยังรับรู้ว่าตนมีสิทธิ์ที่จะได้รับการสงเคราะห์ในด้านค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการอีกด้วย แต่คนพิการส่วนใหญ่กลับไม่ค่อยแน่ใจถึงสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลจากบริษัทเท่าใดนัก เพราะไม่เคยใช้สวัสดิการมาก่อน นอกจากนี้ สวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ด้านที่พักนั้น แม้ว่าคนพิการบางคนกล่าวว่าทางบริษัทได้จัดไว้ให้ แต่ตนกลับไม่ต้องการ เพราะมีครอบครัวแล้วและจำเป็นต้องอยู่บ้านกับครอบครัว ด้วยเหตุนี้ ความคิดเห็นต่อสวัสดิการจึงอาจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 127) ที่กล่าวว่า การที่สวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานไม่มากนัก เนื่องจากพนักงานบางคนไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่เขามีสิทธิ์ได้รับเลย และบางคนก็ยังประเมินค่าสวัสดิการที่พวกเขาได้รับไว้ต่ำ เพราะไม่เห็นความสำคัญของสวัสดิการเหล่านั้น

1.14 <u>ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงาน</u> ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ ทั้งๆ ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานกับความพึงพอใจในงานมีค่าสูงถึง 0.4438 แต่เมื่อทำการคัดสรรตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อที่มีความก้าวหน้าในงานกลับถูกคัดออก ทั้งนี้ เนื่องจากความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานตัวอื่นๆ สูงด้วย กล่าวคือมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงถึง 0.4446, 0.4369, 0.5645 และ 0.5635 ตามลำดับ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการคัดสรรตัวแปรของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ก็คือ การคัด

ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูง แต่มีความสัมพันธ์ภายในกับตัวแปรพยากรณ์อื่นๆ ต่ำ (สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. 2533 : 101) ผลการศึกษาในครั้งนี้ จึงพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันและมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน คือคนที่ไม่พิการขา คนที่พิการขาและไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และคนที่พิการขาและต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากคนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกัน ต่างก็มีทั้งข้อได้เปรียบเสียเปรียบทั้งนั้น กล่าวคือ ผู้ที่พิการขา โดยเฉพาะคนพิการที่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดินจะเสียเปรียบในเรื่องความคล่องตัวในการเคลื่อนไหว ทำให้จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการทำกิจกรรมบางอย่างอยู่เสมอ จึงมีอิสระและความเป็นส่วนตัวน้อยกว่าคนพิการกลุ่มอื่น อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่พิการขา หรือพิการขาเพียงเล็กน้อย และไม่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน ก็จะมีปัญหาในการปรับตัวเข้าเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากพวกเขามีความพิการที่มองเห็นได้ไม่ชัดเจน จึงมีความหวังและความพยายามที่จะปกปิด ความพิการของตนจากสายตาผู้อื่น ทำให้เขารู้สึกกังวลใจอยู่เสมอเมื่อต้องพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ทั้งนี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของเชคสเปียร์ (Shakespeare. 1975 : 25 - 26) ที่กล่าวว่าผู้ที่มีความพิการมากมักจะมีปัญหาในเรื่องขาดความเป็นส่วนตัว เพราะความพิการของเขาทำให้เขาต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ่อยกว่าคนที่มีความพิการน้อย ส่วนผู้ที่มีความพิการน้อยและความพิการนั้นไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนจะมีความรู้สึกสับสน ไม่แน่ใจว่าควรจะจัดตนเองอยู่ในกลุ่มของคนพิการหรือคนปกติก็นแน่ และพยายามกลบเกลื่อนความพิการของตนเองจากสายตาของผู้อื่นอยู่เสมอ

ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่ดี ส่วนคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานที่ดี หมายรวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้ทำงานได้อย่างสะดวก และการจัดเครื่องมือเครื่องใช้ได้เหมาะสมกับลักษณะความพิการของคน

พิการ ซึ่งหากสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้ ถูกละเลยจนคนพิการรู้สึกว่าอยู่ในสภาพที่ย่ำแย่มาก ก็จะทำให้คนพิการประสบปัญหาในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของลานรอส (Lanros. 1988 : 637) ที่กล่าวว่า หากเครื่องมือต่างๆ ในการทำงานชำรุด หรือจำนวนไม่เพียงพอ ผู้คนพลุกพล่านหรือเสียงดังเกินไป จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม คนพิการไม่คาดหวังมากนักว่า บริษัทจะดัดแปลงสภาพแวดล้อมเพื่อคนพิการซึ่งเป็นคนส่วนน้อยในบริษัท จึงคาดหวังเพียงให้สภาพแวดล้อมดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางหรือพอใช้ก็เป็นที่พอใจแล้ว คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานในระดับปานกลางและดี จึงมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. <u>ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีความคิดเห็นด้านต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน</u>

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 2 ตัวประกอบ พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่าที ผลปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของคนพิการทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น เป็นผลจากความต่างของจำนวนคนในแต่ละกลุ่ม และไม่ใช่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยแท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยึดผลการทดสอบค่าที ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าว พบว่า คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนในการศึกษาความพึงพอใจในงานของคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานต่างกัน พบว่า คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดีและปานกลาง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานดี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือมีรายได้สูงขึ้น คนพิการก็จะมีความพึงพอใจในงานของตน ซึ่งสมพงศ์ เกษมสิน (2521 : 335) กล่าวว่า เมื่อบุคคลยังมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในงาน บุคคล

ย่อมมีกำลังใจที่จะทำงาน แต่หากบุคคลไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าในงานของเขาเลย บุคคลก็จะท้อแท้หมดหวัง และไม่อยากจะทำงานต่อไป นอกจากนี้ ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 127) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในงานนำมาซึ่งผลตอบแทนหรือรางวัลในระดับต่างๆ กัน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษา พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอาชีพ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนพิการจึงสมควรเร่งยกระดับการศึกษาและจัดการฝึกอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

2. เนื่องจากความพึงพอใจในงานของคนพิการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่องานในด้านลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของเขา นอกจากนี้ คนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานและต่อความก้าวหน้าในงานไม่ดี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนพิการที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และต่อความก้าวหน้าในงานดีและปานกลาง ดังนั้น สถานประกอบการเอกชนที่ประสงค์จะเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของคนพิการ อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของคนพิการ จึงควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของคนพิการที่มีต่องานในด้านต่างๆ ดังกล่าวนี้ เพื่อหาแนวทางที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการนั้นๆ

3. เนื่องจากตัวแปรด้านความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการสูงที่สุด ดังนั้น สถานประกอบการที่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานจำนวนมาก จึงสมควรจะจัดการนิเทศพนักงานระดับหัวหน้าที่จะเป็นผู้ควบคุมการทำงานของคนพิการ เพื่อให้หัวหน้างานเหล่านั้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาคนพิการ และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อคนพิการได้

4. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางานให้กับคนพิการ เช่น กรมการจัดหางานและสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูคนพิการ ควรประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการเอกชนต่างๆ ที่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงาน ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ และแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของคนพิการ

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในงานของคนพิการที่ทำงานในจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากจังหวัดที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

ข้อจำกัดในการศึกษาค้นคว้า

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการรวบรวมรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเท่านั้น ดังนั้น ผลการศึกษาจึงไม่ครอบคลุมไปถึงคนพิการที่ทำงานในจังหวัดอื่นๆ และในสถานประกอบการอื่นๆ ที่ไม่ได้แจ้งชื่อต่อสำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 คน และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์คืน จำนวน 206 ฉบับ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) นำแบบสอบถามไปสอบถามคนพิการด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 45 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

2) ส่งแบบสอบถามไปยังคนพิการโดยตรงโดยทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 55 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

3) ส่งแบบสอบถามผ่านไปทางฝ่ายบุคคล ซึ่งจะนำแบบสอบถามส่งต่อไปยังพนักงานที่เป็นคนพิการ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 48 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด โดยในจำนวนนี้ มีผู้ที่ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยโดยตรงจำนวน จำนวน 27 คน และผู้ที่ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยโดยผ่านฝ่ายบุคคล จำนวน 21 คน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ พฤติสาร, "แรงงานคนพิการจะมีค่าถ้าพัฒนาให้ถูกทาง," กฎหมายเพื่อคนพิการ. หน้า 87-93. กรุงเทพฯ: สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.

การจัดหางาน, กรม. รายงานการสัมมนาเรื่องการส่งเสริมการมีงานทำและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. กรุงเทพฯ : 2538.

โกมินทร์ ชาวนาใต้. การปรับตัวด้านเศรษฐกิจ สังคม และจิตใจของลูกจ้างพิการที่ได้รับอุบัติเหตุจากการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีลูกจ้างพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน กรมแรงงาน. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537. อัดสำเนา.

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ, สำนักงาน. รายงานเบื้องต้นเรื่อง "สภาพและปัญหาสังคม ความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนในการจัดการกับปัญหา". กรุงเทพฯ : สภาสังคมสงเคราะห์, 2530.

คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ปีคนพิการสากล. ปีคนพิการสากล 2524. กรุงเทพฯ : บูรพาสาส์นการพิมพ์, 2524.

คนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, สภา. แผนปฏิบัติการระดับโลกว่าด้วยเรื่องคนพิการ. นนทบุรี : สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, 2535.

จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว. "คนพิการในสังคมไทย : สถานภาพ ปัญหา และความต้องการ," ใน กฎหมายเพื่อคนพิการ. หน้า 20-23. กรุงเทพฯ : สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.

ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์ และคณะ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : คณะพานิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2534.

ฉรงค์ ปฏิบัติสรกิจ. "งานสำหรับคนพิการ," ใน กฎหมายเพื่อคนพิการ. หน้า 102-106. กรุงเทพฯ : สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.

ณรงค์ สุขประเสริฐ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

ถนัดกิจ น่วมอินทร์. ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัดสำเนา.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

นำพร ไวว่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

เนาวรัตน์ วิไลชนม์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.

ประชาสงเคราะห์, กรม. พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534. กรุงเทพฯ : ม.ป.ป.

_____. รายงานประจำปี 2532. กรุงเทพฯ : 2532.

ประดับ ข้นทองทิพย์. ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลในจังหวัดลพบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2536. อัดสำเนา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท, 2532.

ปาริชาติ ต้นติวัฒน์. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีการพัฒนาอาชีพ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

พรรณราย อำประชา. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.

ไพศาล หวังพานิช. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.

ภาวิณี นาวาพานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

มาลี บะวงษ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.

เมตตา นิรันดร์ตระกูล. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญส่วนกลาง สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

เรวัต ผ่องสุวรรณ์. ความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนของคนพิการ ณ ศูนย์ฟื้นฟูคนพิการพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

ริโอะชุเกะ มัทซุกิ. "การมีงานทำของคนพิการในเอเชีย : การพัฒนาใหม่ และประเด็นปัญหา," ใน กฎหมายเพื่อคนพิการ. หน้า 94-101. กรุงเทพฯ : สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.

รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน ในจังหวัดสุรินทร์. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

ลัดดา แพรภัทรพิศุทธิ์. ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

วาสนา ตะเภาพงษ์. การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537. อัดสำเนา.

วิเชียร เกตุสิงห์. "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 8-11 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม 2538

วิยะดา ศักดิ์ศรี. กายภาพบำบัดกับบทบาทพยาบาล. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.

สงัน สุวรรณเลิศ. "สุขภาพจิตคนพิการ," ใน เอกสารทางวิชาการประกอบการสัมมนาเรื่องสุขภาพจิตกับประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : สมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.

สดับ ธีรบุตร. "ปัญหาคนพิการและการดำเนินงานเกี่ยวกับคนพิการในประเทศไทย," งานวันที่ระลึกคนพิการ ครั้งที่ 14 ณ เวทีลีลาศสวนอัมพร 9 กรกฎาคม 2520. กรุงเทพฯ : สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย, 2520.

สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. การสำรวจเกี่ยวกับอนามัยและสวัสดิภาพ พ.ศ. 2535. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2535.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สมยศ นาวีการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2533.

สังคม ไทปุรินทร์. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

สิรินารถ บุญยเกียรติ. การเตรียมการของสถานประกอบการในการจ้างงานคนพิการ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535. อัดสำเนา.

สุกัญญา วิบูลย์พานิช, อัตมโนทัศน์และการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ. ปริญญานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536. อัดสำเนา.

สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. สถิติประยุกต์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2536.

อรพินทร์ พิทักษ์มหาเกตุ. ปัญหาการเข้าสู่แรงงานของคนพิการที่เคยได้รับการฟื้นฟูอาชีพจากศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

Abdul Raheem, Najah. "The Relationship Between the Perceived Leadership Behavior of Construction Superintendents, Situational Factors, and Job Satisfaction of Their Foremen, " in Dissertation Abstracts International-B. 55(6) : 2304 ; December, 1994.

Al-amari, Abeid Abdullah A. "Relationship Between Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Saudi Airline Employees in the Jeddah Area of the Kingdom of Saudi Arabia," in Dissertation Abstracts International-A. 55(9) : 3007 ; March, 1995.

Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. Englewood Cliffs, New Jersey : McGraw-Hill, 1965.

Barisa, Mark Thomas. "A Study of the Relationship Between Person-Environment Fit and Demographics with the Job Satisfaction of Persons with Disabilities," in Dissertation Abstracts International-A. 55(8) : 3095 ; February, 1996.

Best, John W. Research in Education. 4th edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1981.

Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. Industrial Psychology. New York : Harpers & Row Publisher, 1968.

Borrow, G. M. and P. A. Smith. Aging, Ageism and Society. Minnesota : West Publishing Co., 1979.

Davis, Keith and John Newstrom. Human Behavior at Work Organizational Behavior. 7th edition. Singapore : McGraw-Hill, 1985.

Dessler, Gary. Human Behavior : Improving Performance at Work. Virginia : McGraw-Hill, 1983.

Gilmer, B. Von Haller. "Attitudes, Job Satisfaction and Industrial Morale," in Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill, 1966.

Gilmer, B. Von Haller. "Handicapped, Umemployed and Aging Persons, " in Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill, 1966.

Grabowski, Jo-Anne. "Occupational Change in a Community of Professed Sisters : An Examination of Congruence, Job Satisfaction and Life Satisfaction in Women Who Are Members of the Sisters of St. Francis," in Dissertation Abstracts International-A. 55(11) : 3452 ; May, 1995.

Griffin, David Kenneth. "Self-Esteem and Job Satisfaction of Adults with Mild Mental Retardation in Sheltered Workshops and Supported Employment Programs," in Dissertation Abstracts International-A. 54(8) : 2981 ; February, 1994.

Gruneberg, Michael. M. Understanding Job Satisfaction. London : Macmillan, 1979.

Harell, Thomas W. Industrial Psychology. Calcutta : Oxford & IBM Publishing Col, 1964.

Hausken, Germino and Elvira Setzer. "Career Development Outcomes of Individuals with Mild Disabilities After Completing a Postsecondary Transition-to-Work Program (Work Transition)," Dissertation Abstracts International-A. 55(3) : 773 ; September, 1992.

Hayden, Richard and Jill Hayden. Interest Inventory. Tucson, Arizona : University of Arizona, 1990.

Holland, John L. The Psychology of Vocational Choice. Massachusetts : Blaisdell Publishing Company, 1966.

Johnson, F. L. et al. "Life Satisfaction of the Elderly American Indian," International Nursing Psychology. New Jersey : Prentice-Hall, 1971.

Korman, Abraham K. Industrial and Organizational Psychology. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1971.

Lanros, Nodell E. Assessment and Intervention in Emergency Nursing. 3rd edition. Norwalk : Appleton and Lange, 1988.

Lee R. and E. R. Wibur. "Age, Education, Job Tenure, Salary Job Characteristics and Job Satisfaction : A Multivariate Analysis," in Human Relations. 38(2) : 781-791 ; August, 1985.

Leslie, Larry G. "Relationships Among Job Satisfaction, Productivity and Supervision Provided to Financial Planners," in Dissertation Abstracts International-A. 55(6) : 1455 ; December, 1994.

Luthans, Fred. Organizational Behavior. 7th edition. New York : McGraw-Hill, 1995.

Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harpers & Row, 1954.

McDaniel, James W. Physical Disability and Human Behavior. 2nd edition. New York : Pergamon Press, 1976.

McKormick, Ernest J. and Daniel Ilgen. Industrial and Organizational Psychology. 8th edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1985.

Melamed Samuel et al. "Objective and Subjective Work Monotony : Effects on Job Satisfaction, Psychological Distress, and Absenteeism in Blue-Collar Workers," Journal of Applied Psychology. 80(1) : 29-42 : February, 1995.

Muchinsky, Paul M. Psychology Applied to Work. 2nd edition. Illinois : Dorsy Press, 1983.

O'Brien, C. Marie. "A Study of the Relationship Between Job Satisfaction and Pre- and Post-Disability Occupational Characteristics for a Sample of Visually Disabled Adults," Dissertation Abstracts International-B. 48(10) : 3141 ; April, 1988.

Pasuwan, C. Adaptability of the Herzberg Job Satisfaction Model to Vocational Education Personnel in Thailand. Michigan : Indiana University, 1972.

Pigors, Paul and Charles Myer. Personnel Administration : A Point of View and a Method. Tokyo : McGraw-Hill, 1981.

Shakespeare, Rosemary. The Psychology of Handicap. Bungay Suffolk : Richard Clay, 1975.

Smith, Patricia C. "In Persuit of Happiness : Why Study General Job Satisfaction?" in Job Satisfaction. New York : Macmillan, 1992.

Steers, Richard M. and Lyman W. Porter. Motivation and Work Behavior. 5th edition. San Francisco : McGraw-Hill, 1991.

Strauss, George and Leonard Sayles. Personnel : The Human Problems of Management. 2nd edition. New Jersey : Prentice-Hall, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สำเนา

ที่ ทม 1007/2106-9, 2357-60

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 เมษายน 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นางสาวสมพร แซ่เฮ้ง เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล"

ทั้งนี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ศ.ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ประธาน

รศ.ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้คนพิการในหน่วยงานของท่าน ตอบแบบสอบถามในระหว่างเดือน พฤษภาคม-กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใดๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริบุภา พูลสุวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร 2584119

แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

30 เมษายน 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในงานวิจัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากข้าพเจ้า นางสาวสมพร แซ่เฮ้ง นักศึกษาปริญญาโท กำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล"

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ คำตอบตามความเป็นจริงจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย และต่อการปรับปรุงสภาพการทำงานของคนพิการในอนาคต ข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะเก็บคำตอบทั้งหมดของท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อฝ่ายบุคคลหรือหัวหน้างานของท่านโดยเด็ดขาด และจะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

สมพร แซ่เฮ้ง

(กรุณาตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืน ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากท่านได้รับจดหมาย ขอขอบคุณ)

แบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านในปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงานของคนพิการให้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ซึ่งจำแนกออกเป็นฉบับย่อย 2 ฉบับ คือ

1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

ฉบับที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง

โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ๙ ลงในวงเล็บ ( ) ให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ .... ปี
3. การศึกษาชั้นสูงสุด .....
4. ลักษณะความพิการของท่าน คือ .....

   ท่านต้องใช้อุปกรณ์ช่วยในการเดินหรือเคลื่อนที่หรือไม่

   ( ) ไม่ใช้

   ( ) ใช้ อุปกรณ์ที่ใช้ คือ ( ) ไม้ค้ำยันรักแร้ (ครัทช์)

   ( ) เฝือกเหล็กพยุงขา (เบรช)

   ( ) ขาเทียม

   ( ) เก้าอี้ล้อเข็น (วีลแชร์)

   ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)
5. หลังจากที่ท่านพิการ ท่านได้ทำงานต่างๆ มาเป็นเวลารวมทั้งสิ้น ... ปี ... เดือน
6. ท่านเคยได้รับการฝึกอาชีพหรือไม่

   ( ) ไม่เคย

   ( ) เคย อาชีพที่ฝึกคือ .....
7. ปัจจุบัน ท่านทำงานในตำแหน่ง .....

   หน้าที่ในตำแหน่งนี้ คือ .....

(มีต่อหน้า 2)

1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ

คำชี้แจง บุคคลแต่ละคนย่อมมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกันออกไป แบบสอบถามนี้สามารถบอกได้ว่าท่านมีบุคลิกแบบใด โดยไม่ได้ตัดสินว่าบุคลิกแบบใดจัดว่าดี หรือแบบใดจัดว่าไม่ดี จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1

บุคคลต่อไปนี้ มีลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน ขอให้ท่านอ่านลักษณะนิสัยของแต่ละคนทีละคน แล้วพิจารณาว่า แต่ละคนนั้นมีลักษณะคล้ายกับท่านมากหรือน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในจำนวน 5 คำตอบ

ตัวอย่างเช่น ถ้าท่านคิดว่านายดำมีลักษณะคล้ายท่านมาก ก็ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข 4) ดังนี้

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นายดำเหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ก. เป็นคนช่างสงสัย ชอบค้นคว้าและทดลอง เก่งเลขและวิทยาศาสตร์ ชอบทำงานที่ต้องอยู่กับความคิดมากกว่างานที่ต้องอยู่กับผู้คน ไม่สนใจชื่อเสียง

- นาย ก. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ก. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ข. เป็นคนชอบเสี่ยง กระตือรือร้น อยากมีชีวิตที่ดีขึ้น ชอบชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตาม ต้องการความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง ชอบเป็นนายคน

- นาย ข. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ข. เหมือนท่านทุกอย่าง

(มีต่อหน้า 3)

นาย ค. เป็นคนละเอียดรอบคอบ มีระเบียบ ตรงต่อเวลา ชอบทำงานที่ต้องมีความถูกต้องแม่นยำมาก ชอบคำสั่งที่ชัดเจน

- นาย ค. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ค. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ง. เป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชอบพบปะผู้คน ชอบพูดคุย สอน อธิบาย หรือแนะนำผู้อื่น ชอบไปงานสังสรรค์มากกว่าเล่นกีฬา ไม่ชอบทำตามกำหนดการที่เคร่งครัด

- นาย ง. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ง. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย จ. เป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ ชอบริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ ไม่ชอบอยู่ใต้กฎเกณฑ์ รักศิลปะ ชอบทำงานคนเดียว

- นาย จ. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย จ. เหมือนท่านทุกอย่าง

นาย ฉ. เป็นคนชอบประดิษฐ์และซ่อมแซมสิ่งของ แข็งแรง ชอบทำ ไม่ชอบพูด ไม่ชอบเข้าสังคม ไม่มีอารมณ์เพ้อฝัน ยินดีทำงานหนักเพื่อให้ได้เงินมาใช้

- นาย ฉ. คล้ายกับท่านหรือไม่

1) ไม่มีส่วนคล้ายเลย 2) มีส่วนคล้ายน้อยมาก 3) มีส่วนคล้ายบ้าง

4) มีส่วนคล้ายมาก 5) นาย ฉ. เหมือนท่านทุกอย่าง

ถ้าเปรียบเทียบทั้ง 6 คนแล้ว คนที่คล้ายท่านมากที่สุด คือ นาย ...

คนที่คล้ายท่านมากเป็นอันดับ 2 คือ นาย ...

คนที่คล้ายท่านน้อยที่สุด คือ นาย ...

(มีต่อหน้า 4)

ตอนที่ 2

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ๔ หน้าข้อความที่ตรงกับคุณลักษณะของท่าน ท่านจะเลือกกี่ข้อความก็ได้

1. ... มีเหตุผล
2. ... ระมัดระวัง
3. ... ชอบวิจารณ์
4. ... ใฝ่รู้
5. ... ชอบผจญภัย
6. ... ทะเยอทะยาน
7. ... มีอำนาจเหนือผู้อื่น
8. ... ใจร้อน
9. ... ห้วอ่อน
10. ... ใจเย็น
11. ... รอบคอบ
12. ... ห้วโบราณ
13. ... โน้มน้าวใจคนเก่ง
14. ... ให้ความร่วมมือ
15. ... มีความรับผิดชอบ
16. ... ใจกว้าง
17. ... คนอื่นเข้าใจยาก
18. ... ไม่มีระเบียบ
19. ... เจ้าอารมณ์
20. ... ชอบความร่ำรวย
21. ... ประหยัด
22. ... เปิดเผย
23. ... รักอิสระ
24. ... ชอบใช้ความคิด
25. ... เก็บตัว
26. ... มีหลักการ
27. ... คล่องแคล่ว
28. ... มีกำลังใจ
29. ... มองโลกในแง่ดี
30. ... ชอบเข้าสังคม
31. ... ยับยั้งชั่งใจ
32. ... ว่าง่าย
33. ... เจ้าระเบียบ
34. ... มีประสิทธิภาพ
35. ... มีไมตรีจิต
36. ... มีอุดมการณ์
37. ... รู้จักกาลเทศะ
38. ... มีเมตตา
39. ... มีสิ่งบันดาลใจ
40. ... ไม่จริงจัง
41. ... ชอบแสดงออก
42. ... ซื่อตรง
43. ... ขี้อาย
44. ... ไม่เสแสร้ง
45. ... ถ่อมตัว
46. ... เฉียบขาด
47. ... ชอบศึกษาอย่างละเอียด
48. ... ไม่อยากสุงสิงกับใคร
49. ... เชื่อมั่นในตนเอง
50. ... เป็นที่สนใจของผู้อื่น
51. ... ชอบหาความสำราญ
52. ... เป็นที่นิยมชมชอบของผู้อื่น
53. ... ทำอะไรเป็นจริงเป็นจัง
54. ... มีมโนธรรม รู้ผิดชอบชั่วดี
55. ... ไม่มีความคิดฝัน จินตนาการ
56. ... จะทำอะไรก็ต้องทำจนสำเร็จ
57. ... ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
58. ... เข้าใจอะไรได้ลึกซึ้ง
59. ... เข้าใจเพื่อนมนุษย์
60. ... ช่างคิดฝัน จินตนาการ
61. ... ไม่ชอบทำตามคนอื่น
62. ... มีความคิดริเริ่ม
63. ... อ่อนน้อมถ่อมตน
64. ... เสมอต้นเสมอปลาย

(มีต่อหน้า 5)

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ต้องการทราบข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตอบว่าข้อความเหล่านี้เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง หรือ ไม่จริงเลย เพียงช่องใดช่องหนึ่ง

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
0.	งานของท่านเป็นงานเกี่ยวกับศิลปะ.....	.....	..✓...	.....	.....	.....
00.	งานของท่านเป็นงานเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์..	.....	.....	.....	..✓...	.....

คำถามทั้งหมดมี 36 ข้อ กรุณาตอบทุกข้อ

(มีต่อหน้า 6)

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านสนใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติในสายตาคนทั่วไป.	.....	.....	.....	.....	.....
4.	งานที่ท่านทำไม่เหมาะกับความรู้ความสามารถของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ที่ทำงานของท่านจัดสถานที่ให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวก.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	บริษัทของท่านจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานได้เหมาะสมกับลักษณะความพิการของท่าน...	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ที่ทำงานของท่านมีห้องน้ำที่ได้ดัดแปลงให้เหมาะสมสำหรับคนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ที่ทำงานของท่านมีทางลาดสำหรับคนพิการอย่างพอเพียง.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	ท่านได้รับเงินตอบแทนคุ้มค่าแรง.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	เงินเดือนของท่านเหมาะกับความรู้ความสามารถของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่าน	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ท่านได้รับเงินเดือนเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นที่ทำงานแบบเดียวกับท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	คนที่มีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกับท่านโดยมากจะได้รับเงินเดือนมากกว่าท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....

(มีต่อหน้า 6)

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
14.	บริษัทของท่านจัดที่พักอาศัยให้พนักงานพิการอย่างเหมาะสม.....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	บริษัทมีบริการรถรับส่งพนักงานอย่างพอเพียง....	.....	.....	.....	.....	.....
16.	หากท่านเจ็บป่วย ท่านจะได้รับการช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาลอย่างเป็นธรรมจากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่.....	.....	.....	.....	.....	.....
17.	สวัสดิการของบริษัทของท่านจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ดี...	.....	.....	.....	.....	.....
18.	การทำงานที่นี่ทำให้ท่านมีรายได้ที่มั่นคงแน่นอน...	.....	.....	.....	.....	.....
19.	บริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีกิจการที่มั่นคงดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
20.	บริษัทที่ท่านทำงานอาจจะเลิกจ้างคนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
21.	หากท่านทำงานผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ก็อาจจะเป็นเหตุให้ถูกไล่ออกจากงานได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
22.	หากท่านทำงานที่นี่ต่อไปอีกระยะหนึ่ง ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
23.	ในบริษัทของท่าน พนักงานพิการก็มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับพนักงานคนอื่นๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
24.	ท่านมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการทำงานของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
25.	การทำงานในปัจจุบันของท่านจะเป็นบันไดนำท่านสู่อนาคตที่ท่านหวังไว้ได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
26.	ท่านได้ขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
27.	ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น..	.....	.....	.....	.....	.....

(มีต่อหน้า 7)

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
28.	เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจต่อท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
29.	เพื่อนร่วมงานให้เกียรติท่านดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
30.	ท่านไม่ค่อยสนิทกับเพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
31.	ท่านไม่ไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
32.	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถปรึกษาหัวหน้างานของท่านได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
33.	หัวหน้างานของท่านเอาใจใส่ท่านดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
34.	หัวหน้างานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่าน...	.....	.....	.....	.....	.....
35.	หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
36.	หัวหน้างานของท่านเชื่อในความสามารถของคนพิการ.....	.....	.....	.....	.....	.....

(มีต่อหน้า 8)

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบความรู้สึกที่ท่านมีต่อการทำงานของท่านในปัจจุบัน กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตอบว่าข้อความนั้นๆ เป็นจริงตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยจริง หรือ ไม่จริงเลย เพียงช่องใดช่องหนึ่ง

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
0.	ท่านรู้สึกเครียดในการทำงาน.....	.....	✓	.....	.....	.....
00.	ท่านรู้สึกสนุกกับงานของท่าน.....	.....	.....	.....	✓	.....

คำถามมีทั้งหมด 18 ข้อ กรุณาตอบทุกข้อ

(มีต่อหน้า 9)

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1.	ท่านมีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	ท่านชอบงานที่ท่านทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ทุกวันนี้ ท่านทำงานด้วยความสบายใจ....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ท่านเต็มใจทำงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน...	.....	.....	.....	.....	.....
5	เมื่อคิดถึงข้อดีข้อเสียต่างๆ จากการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกพอใจงานนี้แล้ว.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ทุกวันนี้ ท่านทำงานด้วยความภาคภูมิใจ...	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ท่านดีใจที่ได้ทำงานที่ท่านทำอยู่นี้.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	การทำงานที่นี่ทำให้ท่านได้หลายสิ่งหลายอย่างตามที่ใจต้องการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	แม้ว่าท่านจะได้ทำงานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ ท่านก็ไม่มีความสุขเลย.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	ท่านไม่อยากทำงานที่ท่านทำอยู่นี้เลย.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	แม้ว่าจะได้ทำงานเป็นหลักเป็นแหล่งแล้ว ท่านก็ยังรู้สึกกลุ้มใจในเรื่องงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	ถ้าเป็นไปได้ ท่านอยากจะเปลี่ยนงานใหม่.	.....	.....	.....	.....	.....
14.	ท่านยังไม่พอใจงานในปัจจุบันของท่าน....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ท่านรู้สึกเบื่อการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
16.	ท่านอยากทำงานที่มีคุณค่ามากกว่านี้.....	.....	.....	.....	.....	.....
17.	ท่านอยากจะมีโอกาสเลือกงานที่ดีกว่านี้...	.....	.....	.....	.....	.....
18.	ทุกวันนี้ ท่านทำงานอย่างอึดอัดใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์พรรณพิศ วาณิชย์การ
   ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. อาจารย์ไพศาล อั๋นประเสริฐ
   ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. อาจารย์ศิรินนา บุญยสงวน
   ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. อาจารย์ยุพิน องคานนท์
   กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. อาจารย์ณรงค์ ปฏิบัติสรกิจ
   สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก ข

1. ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน
2. ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise เมื่อใช้ความพึงพอใจในงานของคนพิการเป็นตัวเกณฑ์ และใช้ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานเป็นตัวพยากรณ์
4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.10	19	8.14
2	4.93	20	6.82
3	5.12	21	5.47
4	8.18	22	6.47
5	7.03	23	7.24
6	8.78	24	2.03
7	16.95	25	5.72
8	6.64	26	3.37
9	5.39	27	8.17
10	4.28	28	4.26
11	5.02	29	5.30
12	14.87	30	9.43
13	6.83	31	7.38
14	5.89	32	7.84
15	9.98	33	10.66
16	5.29	34	9.97
17	7.39	35	10.51
18	6.61	36	9.85

ค่าความเชื่อมั่น = 0.867

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	8.21
2	8.17
3	7.98
4	5.51
5	6.46
6	7.81
7	8.18
8	6.98
9	5.20
10	4.33
11	10.57
12	6.00
13	12.22
14	8.11
15	7.52
16	4.21
17	9.17
18	6.39

ค่าความเชื่อมั่น = 0.919

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise เมื่อใช้ความพึงพอใจในงานของคนพิการเป็นตัวเกณฑ์ และใช้ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านความคิดเห็นที่มีต่องานเป็นตัวพยากรณ์

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F
Regression	7	24029.495	3432.785	31.980*
Residual	198	21253.986	107.343	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

DF แทน ชั้นของความเป็นอิสระ

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน

MS แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

ตาราง 16 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานของคนพิการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (pin = .05 และ pout = .10)

ตัวแปร	b	SE b	B	t	p
ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	0.413	0.244	0.123	1.693	0.092
ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน	1.167	0.237	0.264	4.918	0.000
ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้	0.808	0.181	0.257	4.465	0.000
ความคิดเห็นที่มีต่ออายุ	0.274	0.089	0.155	3.076	0.002
ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน	0.945	0.322	0.195	2.932	0.004
ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.576	0.244	0.135	2.363	0.019
วุฒิการศึกษา	-1.183	0.598	-0.099	-1.978	0.049

$R = 0.728$

$R^2 = 0.531$

SE = 10.361

a = -8.469

pin แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดตัวแปรเข้าสมการ

pout แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดตัวแปรออกจากสมการ

b แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

SE b แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

p แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 แทน กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

SE แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์

a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของคนพิการที่ทำงานในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความพึงพอใจในงาน = 0.413 (ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา) + 1.1672 (ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน) + 0.808 (ความคิดเห็นที่มีต่อรายได้) + 0.274 (อายุ) + 0.945 (ความคิดเห็นที่มีต่อความมั่นคงในงาน) + 0.576 (ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) - 1.183 (วุฒิการศึกษา) - 8.469

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสมพร แซ่เฮ้ง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1801/6 หมู่บ้านฤดีมาศ ถนนสุขุมวิท ตำบลสำโรงเหนือ
	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกศิลป์-ภาษา)
	จากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
พ.ศ. 2532	อักษรศาสตร์บัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)
	จากจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2539	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร