

คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
รวงอรุณ โชตินอก
รองอธิการบดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
รวงอรุณ โชตินอก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

รองอรุณ โชตินอก. (2550). *คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. พุทธกาล รัชธร

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงคุณลักษณะของงานแต่ละมิติ ตามแนวคิดของแฮกแมนและโอลด์แฮม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้บริหาร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 181 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของงานพบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะของงานที่อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน คุณลักษณะของงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย
2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง โดยมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำ โดยมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

JOB CHARACTERISTIC AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES
OF CONTROL DATA (THAILAND) LIMITED

AN ABSTRACT
BY
RUANGARUN CHOTINOK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2007

Ruangularun Chotinok (2007). *Job Characteristic and Job Satisfaction of Employees of Control Data (Thailand) Limited*. Master's project, M.B.A. (Management).

Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University.

Project Advisor : Assoc. Prof. Dr. Buddhagarn Ratchatorn

The purpose of this research is to study the job characteristic and job satisfaction of employees of Control Data (Thailand) Limited. Job characteristic factor in each dimension of five dimensions that according with the concept of Hackman and Oldham. The job characteristic factor consist of variety skill, task identity, task significant, free in job decision and feedback of job. This research are to find out the degree of job satisfaction include comparing the job characteristic in each dimension with job satisfaction of employees by using the questionnaires to collect data on the population of study. There are 181 members of employees include the officers to management level. The data are analyzed by using percentage, mean, standard deviation comparision mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA or F-test) and Pearson Product Moment Correlation.

The results of the research showed that the most of the samples were male, age in between 26 – 30 years old, single, held bachelor's degree, work experiernce 1-3 years, occupation in officer level and the range of income is Bath 10,001 – 20,000.

The results of the job characteristic showed that job characteristic of employees by summary in the agree level and when analyzed the level of job characteristic by dimension showed that the job characteristic in agree level are task identity , task significant , free in job decision and feedback of job. The job characteristic in uncertain level is variety skill.

The results of the job satisfaction of employees showed that job total satisfaction level is in the satisfaction level

The results of the hypothesis testing can be concluded that :

1. Different in gender has affected on job satisfaction at statistically significant difference of 0.05 level. Females have job satisfaction more than male.

2. Job characteristic according variety skill, task identity, task significant and free in job decision had moderate positively relationship with job satisfaction at statistically significance of 0.01 level and feedback of job had low positively relationship with job satisfaction at statistically significance of 0.01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ของ นางสาวรวงอรุณ ไซตินอก ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชทร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.พุทธกาล รัชทร)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิสร์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่เดือน พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.พุกกาล รัชทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ตรวจสอบ กรรณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น อันมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ในการวิจัยเป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ ตลอดจนให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ในเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงเป็นหัวข้อในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พนักงานของบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่น้อง หลาน และเพื่อนที่คอยห่วงใยและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งคอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความอดทน ความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคุณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนมาจนสำเร็จการศึกษา

รวงอรุณ ไชตินอก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิด.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิด ทฤษฎี และแบบจำลองคุณลักษณะของงาน.....	10
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	13
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	15
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow.....	15
ทฤษฎีความต้องการ E.R.G. ของ Alderfer	16
ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg	18
ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง ของ McClelland	20
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ Gilmer.....	21
ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Vroom.....	22
ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler.....	23
ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforce theories)	24
ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท คอนโทรล ดาต้า ประเทศไทย (จำกัด)	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	36
วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของงาน.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	66
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94
5	96
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	101
การอภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	117
บรรณานุกรม.....	118

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ข. หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูล.....	129
ภาคผนวก ค. หนังสือเชิญและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	131
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	135

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน.....	4
2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน.....	37
3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	44
4 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	51
6 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	52
7 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ.....	53
8 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงาน ด้านความเด่นชัดของงาน.....	54
9 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน.....	55
10 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล (ดาต้า ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน.....	56
11 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน.....	57
12 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	59
14 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	60
15 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ.....	61
16 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้าง.....	62
17 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	63
18 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	64
19 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ..	65
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	66
21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	68
22 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	68
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่าง สถานภาพโสด และสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่.....	69
24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	71
26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการทำงาน.....	72
27 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test.....	73
28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	74
29 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	75
30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	76
31 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	77
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลาย ของทักษะกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	79
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัด ของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	82
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญ ของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	85
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระ ในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	88
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อน จากงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	91
37 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
2 แสดงทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงาน.....	12
3 แสดงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎี Maslow.....	16
4 แสดงลำดับความต้องการของ Alderfer.....	17
5 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	19
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าความคาดหวังและการเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ..	23
7 โครงสร้างองค์กรของบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงในโลกของธุรกิจ ในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้น มีความเสี่ยงที่สูงขึ้น เผชิญกับปัญหา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลกระทบดังกล่าวข้างต้นทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กร มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์กร และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต

ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 6 M's (Management resources) ได้แก่ (1) คน (Men) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุดิบ (Material) (4) เครื่องจักร (Machine) (5) วิธีบริหารจัดการ (Method or management) (6) ตลาด (Market) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 18) และเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เป็นหัวใจของความสำเร็จในธุรกิจที่จะผลักดันให้เป้าหมายของธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นองค์กรจึงมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้สามารถทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ได้พัฒนาทางด้านทรัพยากรบุคคลมากเท่าใดนัก ทำให้พนักงานขาดทักษะ ขาดความสามารถในการปฏิบัติงาน และขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานทำให้งานที่ปฏิบัติขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่งผลให้คุณภาพของงานลดน้อยลง ทำให้องค์กรขับเคลื่อนได้ช้าลงและไม่ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการศึกษาถึงคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการบริหาร จะเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนเกิดความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทเริ่มแรกในกลุ่มบริษัท ซีดีจี (CDG Group) เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2511 แต่เดิมเป็นสำนักงานสาขาของบริษัท คอนโทรล ดาต้า คอร์ปอเรชั่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จะกระทั่งปี พ.ศ. 2519 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนสถานะจากบริษัทสาขามาเป็นบริษัทของคนไทยดำเนินการโดย คุณยิ่งยง ลิวเจริญ และใช้ชื่อว่า “บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด” หรือ รู้จักดีในนามว่า ซีดีที (CDT)

ปัจจุบัน บริษัทฯ ถือเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการข่าวสาร (Information Management) รวมทั้งการจัดหา ระบบเสร็จสมบูรณ์ (Turnkey System) โดยบริการให้คำปรึกษา ให้บริการออกแบบ และพัฒนา ระบบ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ พร้อมทั้งเป็นผู้ให้บริการระบบงานที่เกี่ยวข้องให้กับสถาบันการศึกษา และสถาบันการเงินการธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนได้อย่างเหมาะสม โดยดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในระดับแนวหน้าชั้นนำของเมืองไทย และเพื่อรักษาความเป็นผู้นำ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรมากขึ้นโดยเฉพาะ การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งบริษัทฯ ถือว่าเป็นทรัพยากรอันมีคุณค่ายิ่ง หากทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้ปฏิบัติงานโดยมีลักษณะงานที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและมีผลต่อความสำเร็จของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความสมบูรณ์และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
5. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะงานของพนักงาน
3. เพื่อให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารของบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ในการพัฒนา และปรับปรุงเรื่องการออกแบบขององค์กร การออกแบบงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจในงาน ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข
6. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไป สามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างหรือข้อมูลค้นคว้าต่อไป เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี โดยเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา มีจำนวนทั้งสิ้น 330 คน [แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด. 2549, กรกฎาคม]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ด้วยการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 181 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาคั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = 330 / 1 + (330 \times 0.05^2) = 181$$

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional sampling) โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร แต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งได้สัดส่วน คือ พนักงานทั่วไป 135 คน หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน 21 คน ผู้จัดการแผนกขึ้นไป 25 คน = 74% 12% 14% ดังตาราง

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	สัดส่วน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานทั่วไป	74 %	246	135
หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน	12 %	39	21
ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	14 %	45	25
รวม	100 %	330	181

หลังจากที่ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับตำแหน่งงานแล้วได้ทำการสุ่มตัวอย่างผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1.1.5 ระยะเวลาการทำงาน
- 1.1.6 ตำแหน่งงาน
- 1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.2 ปัจจัยคุณลักษณะของงาน
 - 1.2.1 ความหลากหลายของทักษะ
 - 1.2.2 ความเด่นชัดของงาน
 - 1.2.3 ความสำคัญของงาน
 - 1.2.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
 - 1.2.5 ผลสะท้อนจากงาน

2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทคอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย)

จำกัด ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 2.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.3 ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ
- 2.4 ด้านค่าจ้าง
- 2.5 ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 2.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.7 ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน** หมายถึง คุณลักษณะอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน บริษัท คอนโทร ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)** หมายถึงผลรวมของความรู้สึกหรือความคิดด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการตอบสนองของความต้องการจนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และในการวิจัยครั้งนี้จะใช้

แนวความคิดของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer) ซึ่งสรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงทางกายภาพ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน มีโอกาสในการอบรมดูงาน หรือ ศึกษาต่อ เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น
4. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน ได้แก่รายได้ประจำและรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษให้แก่ผู้ทำงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน
6. การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง เทคนิค วิธีการและความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
8. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ หมายถึง เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ โดยมีงานที่สำคัญๆ มีจำนวน 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ซึ่งจะวัดเป็นระดับความมากน้อยของมิติต่างๆ ตามแนวความคิดของ แฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่าง และต้องใช้ทักษะความชำนาญ ความสามารถหลายอย่างเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด

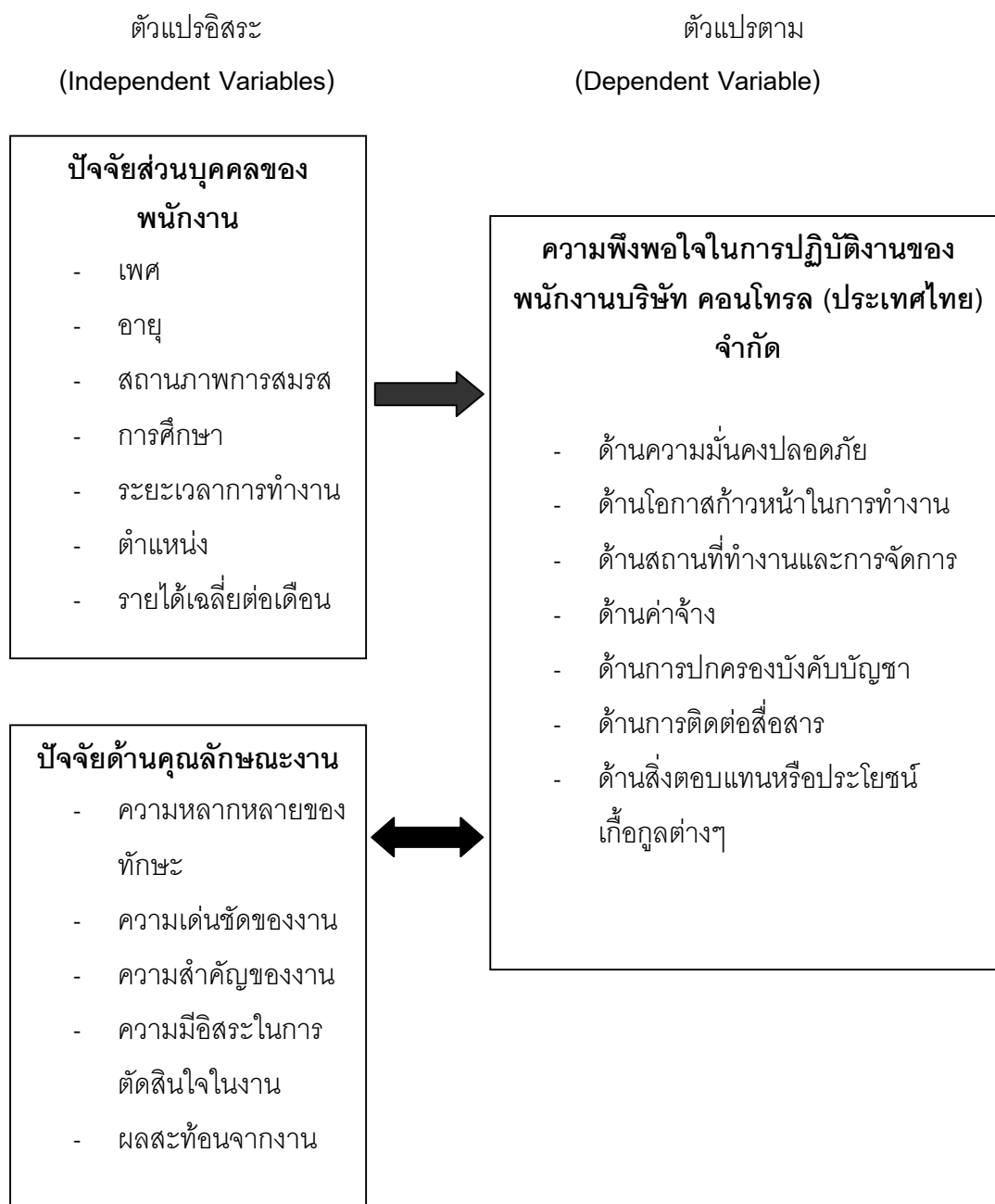
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีความสำคัญต่อการทำงานของคนอื่น อาจเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from job itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

กรอบแนวความคิด

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาและวิจัย ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิด ทฤษฎี และแบบจำลองคุณลักษณะของงาน
2. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. ประวัติบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิด ทฤษฎี และแบบจำลองคุณลักษณะของงาน

ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Theory)

ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงาน เป็นทฤษฎีของแฮกแมนและโกลด์แฮม เป็นแนวคิดในการออกแบบงานใหม่ โดยเชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยมิติของงานที่สำคัญ จะมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. การใช้การใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) คือ ในการทำงานนั้นผู้ทำได้ใช้ความรู้หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหน หรือไม่ต้องใช้ทักษะมากมายนัก หรือใช้ทักษะซ้ำๆ เท่านั้น
2. งานนั้นระบุออกมาเป็นชิ้นงานได้ หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือ ได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้ทำเพียงบางส่วนบางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วนของงาน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คืองานนั้น ๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญและมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิต และทรัพย์สินหรือสำคัญต่อสังคมเพียงใด
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ ผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนรับผิดชอบแค่ไหน ได้ใช้วิจารณญาณ ได้ใช้ความคิดเห็น ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง หรือให้แค่ทำตามคู่มือ หรือทำตามคำสั่ง (Instructions) อย่างเคร่งครัด เท่านั้น

5. ได้ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน (Feedback) คือ ผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เราได้ทราบว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นลูกค้าอย่างไร เขารู้สึกต่อผลงานของเราอย่างไรบ้าง งานที่เราทำออกมานั้นประสบความสำเร็จไหม ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรหรือไม่ เพื่อที่เราจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ

มิติทั้ง 5 นี้ จะมีผลต่อสภาวะจิตใจ ดังนี้

1. ใน 3 มิติแรกนั้น คือ การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่เป็นขึ้นเป็นอัน และงานที่มีความสำคัญ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อตนเอง

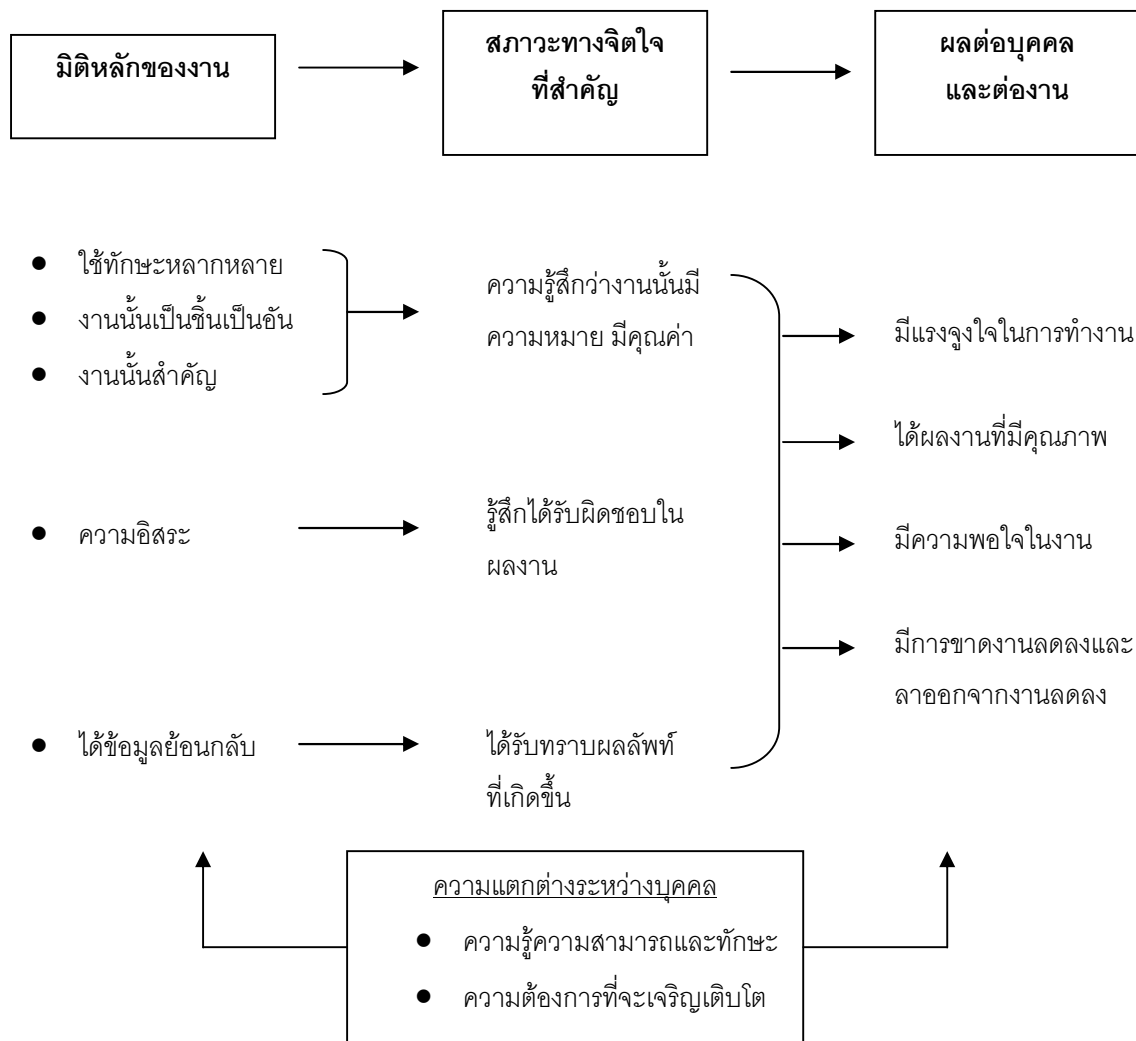
2. ในมิติที่ 4 คือ ความเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้รับผิดชอบในงาน ได้เป็นเจ้าของผลงานนั้นๆ และรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น

3. ในมิติที่ 5 คือ การได้ข้อมูลย้อนกลับ ก็จะทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้นๆ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และปลื้มปิติ ถ้าข้อมูลเป็นบวก หรือถ้าข้อมูลเป็นลบ ก็จะได้มีโอกาสได้แก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้นได้

จากสภาวะทางจิตใจดังกล่าว จะก่อให้เกิดผลต่อบุคคลและงานคือ

1. บุคคลนั้นย่อมจะมีแรงจูงใจภายในที่สูงขึ้นจากการทำงาน
2. คุณภาพของงานจะสูงขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานก็จะสูงขึ้น
4. จากผลทั้ง 3 ข้อ ดังกล่าวจะทำให้พนักงานมีการหยุดงาน หรือออกจากงานที่ต่ำลง

อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้จะมีผลต่อบุคคลนั้นๆ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าคนๆ นั้นมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากน้อยแค่ไหน และมีความต้องการที่จะเจริญเติบโตมากน้อยแค่ไหน ถ้ามีความต้องการในข้อนี้มาก ผลที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีนี้จะชัดเจนมาก ในขณะที่ถ้าบุคคลนั้นๆ มีความต้องการที่จะเจริญเติบโตน้อย คือทำงานแบบเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ทฤษฎีนี้ก็จะมีผลกระทบน้อยกว่า รวมทั้งบุคคลนั้นๆ มีความพอใจในสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานของเขาแค่ไหน เช่น การจัดสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 แสดงทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงาน

ที่มา: สุภานี สฤฎาภิวัตินิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. หน้า 477.

จากแนวคิดตามทฤษฎีนี้ สามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการออกแบบงานได้ดังนี้

1. ควรรวมงานย่อย ๆ เข้าด้วยกัน งานจะได้มีความหมายมากขึ้น และผู้ปฏิบัติจะได้ใช้ทักษะที่หลากหลายขึ้น การทำงานจึงสนุกและน่าสนใจมากขึ้น
2. จัดงานให้เป็นหน่วยงาน (Work Unit) ตามธรรมชาติของงานนั้น ๆ ไม่ควรแบ่งแยกงานออกจากกันโดยไม่จำเป็น
3. จัดให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในแนวตั้ง (Vertical) คือ เพิ่มงานในเชิงบริหารให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะได้มีการวางแผนงานไว้ และมีการดำเนินงานไปตามแผนนั้น ตลอดจนมีการควบคุม และติดตามผล

4. เปิดให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ให้มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก คู่ค้า และได้รับทราบความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ และจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยให้เป็นข้อมูลย้อนกลับในเรื่องงาน และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ เป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงในเรื่องงานอย่างแท้จริง เพื่อจะได้เกิดการทำงานที่ประสานกันและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ฮูลิน (Hulin. 1966: 186-192) กล่าวว่า ความพอใจในงานต้องรวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคณาการตอบสนองในการทำงาน กับการพาดพิงถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันความรู้สึกนี้ยังรวมถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับบริการ และผลตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน

สมิธ; เคนดอล; และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin. 1969: 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งอื่นที่ได้รับ

วรูม (Vroom. 1964: 991) กล่าวว่า ทศคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศคติด้านลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แรนดอล์ฟ (Randall. 1987: 48.) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทศคติที่มาจากประสบการณ์ของบุคคลซึ่งได้จากการทำงานหรือพัฒนาขึ้นโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และการรับรู้ของบุคคลซึ่งเกิดทศคติอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นแล้วก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างตัวบุคคลกับงานที่ทำงาน มีมากน้อยเพียงใดตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรต่าง เช่น การเลี้ยงงาน ความเฉื่อยชา สุขภาพจิตใจ สุขภาพทางกาย ฯลฯ เป็นต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความมีอายุยืนที่ดีที่สุด

ล็อก (Locke, F.A.. 1976) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจ อันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา จากความหมายที่ได้จากหลาย ๆ ความคิดจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทศคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

โพเวล (ปรุง โกมารทัต; และคณะ. 2536: 11 ; อ้างอิงจาก Powell. 193: 17-16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการ

ตอบสนองจนเกิดความสมดุลเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

อารี เพรชบุตร (2537: 49) ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้น ทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

พรรณราย ทพยะประภา (2529: 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

อัญชดี แจ่มเจริญ (2530: 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526: 74) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533: 8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีความสุข สังกัดได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

สมยศ นาวิการ (การพัฒนาองค์การและการจูงใจ, 2521: 75 - 76) จำแนกการจูงใจในการทำงาน (Motivation) ว่าหมายถึง การสร้างส่วนประกอบในการทำงาน การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นตัวกระตุ้น โดยสิ่งจูงใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็นอีก 2 ประเภทย่อยๆ คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าจ้าง

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์อื่น ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจ ที่มักจะตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความมั่นคงในงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในแง่บวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความคาดหวังในใจของผู้ปฏิบัติงาน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslows's hierarchy of needs)

ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ลำดับความต้องการ ได้แก่

1. ความต้องการของร่างกายความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจาก บุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความพึงพอใจในอำนาจ ภาวะภูมิวิเศษสถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self – actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เพื่อที่จะมีศักยภาพ และบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎี Maslow

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 311

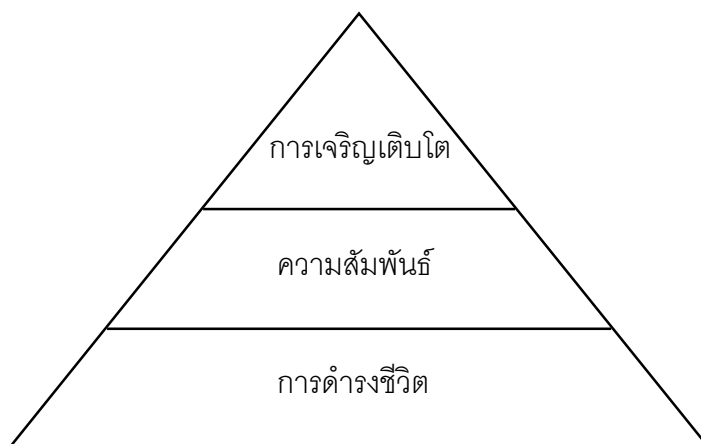
ทฤษฎีความต้องการ E.R.G. ของ Alderfer (Alderfer's Existence-Relatedness-Growth Theory: E.R.G. Theory)

ทฤษฎี E.R.G. หรือที่เรียกว่า Alderfer's Modification คิดค้นโดย เคลย์ตัน (Clayton P. Alderfer) เป็นทฤษฎีความต้องการที่มีพื้นฐานจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อเขาสามารถ และไม่สามารถตอบสนองของความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction progression) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองของความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามกับหลักของการถดถอยความต้องการ (Frustration regression) เมื่อบุคคลที่ยังมีความต้องการในการพยายามที่จะตอบสนองของความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เขาจะเลิกตอบสนองของความต้องการ และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับที่ต่ำกว่า

เขาได้ปรับปรุงแนวความคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ระดับ มาเป็นความต้องการ 3 ระดับ และได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และเสนอผลการทดสอบที่เรียกว่า "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs" ในปี 1969

ผลการศึกษาทฤษฎี E.R.G. พบว่า คนเรามีความต้องการหลัก 3 ประการคือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ ที่สุขสบาย และปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป



ภาพประกอบ 3 ลำดับความต้องการของ Alderfer

ที่มา: สมยศ นาวิกการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. หน้า 307.

นอกจากนี้ทฤษฎี E.R.G. ยังไม่เคร่งครัดกับลำดับขั้นของความต้องการมากนักในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะมีความต้องการขั้นต่อไป แต่ทฤษฎี E.R.G. เห็นว่าคนอาจทำงานเพื่อต้องการความเจริญก้าวหน้าถึงแม้จะยังไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการดำรงชีวิตและความต้องการความสัมพันธ์ก็ตาม หรือความต้องการทั้งสามนี้ อาจดำเนินไปพร้อมกันในขณะเดียวกันก็ได้

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor theory)

เฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg) และเพื่อนร่วมงานของเขาได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัยขึ้น โดยในช่วงปลาย ค.ศ. 1950 ถึงช่วงต้นของ ค.ศ. 1960 เขาได้ทำการวิจัยโดยใช้วิธีสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกรจำนวนเกือบ 200 คน ในเมืองพิทส์เบิร์ก สหรัฐอเมริกา โดยขอให้คนเหล่านั้นบรรยายถึงสถานการณ์ที่ทำให้คนเหล่านั้นรู้สึกดีและมีความพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน และบรรยายถึงสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดีต่องาน และรู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจและให้บรรยายสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเหล่านั้นด้วย โดยเฮอร์สเบอร์กกับเพื่อนได้นำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจากการวิเคราะห์นั้น เฮอร์สเบอร์ก ได้ค้นพบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่องาน ความพอใจในงานและแรงจูงใจในงาน

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรงได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the job) คือ

1.1 การประสบความสำเร็จในงานหรือได้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Achievement) เช่น นักเขียน หรือศิลปินประเภทต่างๆ

1.2 ได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) จากอาชีพการงานนั้นๆ เช่น ครู ทหาร ตำรวจ เป็นต้น

1.3 รับผิดชอบ (Responsibility) ในงาน เช่น อาชีพแพทย์ พยาบาล ตำรวจ

1.4 โอกาสก้าวหน้าขึ้น (Advancement) โอกาสที่จะเติบโต รู้มากขึ้น และเก่งมากขึ้น จากงานนั้น

1.5 เื่องาน (Work itself) เช่น ทำทนาย ไม่จำเจ หรือสนุกสนาน เช่น อาชีพนักแสดง นักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance หรือ Hygiene factors) เป็นปัจจัย ที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the job) ได้แก่

2.1 กฎ ระเบียบ นโยบายบริษัท

2.2 การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.4 ค่าจ้าง และค่าตอบแทนที่ได้รับ

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.6 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ปัจจัยในกลุ่มนี้จะช่วยป้องกันความไม่พอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกรึเป็นลบ ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้จะเป็นปัจจัยที่จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานนั่นเอง และปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทนซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาจะเป็นปัจจัยในกลุ่มจูงใจด้วย แต่สัดส่วนของการอยู่ในกลุ่มบำรุงรักษาจะสูงกว่า



ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two - factor theory)

ที่มา: ศิริวรรณ และ คณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 314.

ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษาที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน

อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบแนวคิดของ Herzberg และ Maslow แล้วจะเห็นว่า ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) จะสอดคล้องกับ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ส่วนปัจจัยการจูงใจ (Motivation factor) นั้น จะสอดคล้องกับความต้องการการยอมรับ และความสำเร็จในชีวิต อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Maslow แตกต่างจาก Herzberg เนื่องจาก Maslow ให้ความสำคัญเรื่องความต้องการของคน ในขณะที่ Herzberg มุ่งไปที่สภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจ โดยเห็นว่าความต้องการระดับต่ำเป็นเพียงการบำรุงรักษาให้คงไว้เท่านั้น

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Need Theory)

เดวิด แมคเคลลีแลนด์ (David McClelland) เป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement : nAch) เป็นแรงขับเพื่อจะทำงานที่กระทำประสพผลสำเร็จดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน
2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธ์ภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่นคล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์
3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power : nPow) เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพฤติ หรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ หรือต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

จากการศึกษาของ McClelland พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จโดยตัวของเขาเองจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเอง ไม่ต้องการความเลื่อนลอย ไร้เป้าหมาย
2. พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไป
3. พวกเขาต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งเขาต้องการรู้ว่าเขาทำงานได้ดีแค่ไหน สำหรับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจบารมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและความต้องการผูกพัน

McClelland ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่า ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสพความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูงความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการด้าน nAch เป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมี nAch สูงก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้งานของหน่วยงานสำเร็จไปด้วย

McClelland กล่าวว่าคนเราจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในเวลาเดียวกันได้ แต่สัดส่วนของความต้องการนั้นจะแตกต่างกันออกไป โดยความต้องการสัมฤทธิ์ผล และความต้องการในอำนาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กรให้ประสพความสำเร็จ เพราะผู้บริหารที่มีความต้องการที่จะประสพความสำเร็จมุ่งมั่นต่อการทำงานให้ประสพความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และความ ต้องการในอำนาจจะทำให้ผู้บริหารมีอำนาจพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้

ในบางอาชีพ เช่น นักการเมือง มักจะเป็นคนที่มีความต้องการในอำนาจสูงกว่าส่วนอื่นๆ แต่ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มักจะมีความต้องการด้านความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ สูง สำหรับนักวิจัย มักจะมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง เป็นต้น

วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer)

กิลเมอร์ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการทำปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ติดยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541: 141)

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ รวมถึงถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ (Company & Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น
4. ค่าจ้าง (Wage) สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบโดยทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน และเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป แต่ก็มีลักษณะของงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่มีความจำเจน่าเบื่อ เป็นต้น
6. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และ

การประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังนำแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham มาใช้เพื่อทำให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างชัดเจน โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคุณลักษณะงานตามแนวของ Hackman and Oldham ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะงาน ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนของงาน

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Vroom (Expectancy Theory)

Vroom ได้เสนอแนวคิดเรื่องการจูงใจว่า เป็นผลของความมากน้อยของบุคคลที่มีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วยความพอใจ (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Out Come)

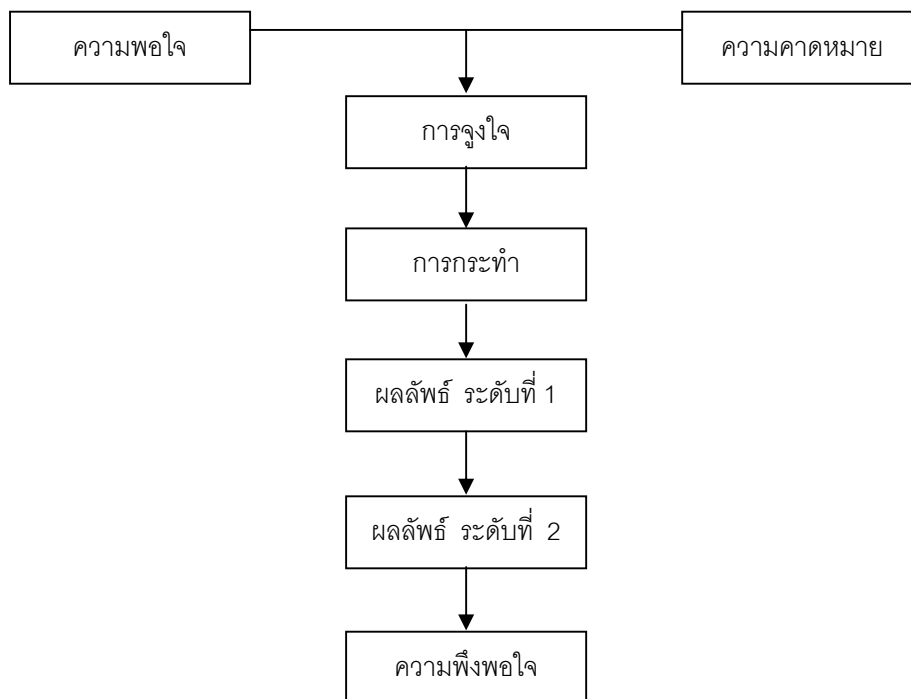
ทฤษฎี Vroom สามารถเขียนเป็นสมการพีชคณิตและแสดงเป็นกระบวนการในภาพด้านล่าง

$$\text{แรงจูงใจ (M)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์ (V)} \times \text{ความคาดหวัง (E)} \times \text{การเชื่อมโยง (I)}$$

ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้ผลลัพธ์เป็นพิเศษ

ผลลัพธ์ (Out Comes) หมายถึง ผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจการใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่า ความคาดหวังและการเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ
 ที่มา: John R. Schermerhorn, Jr. and Others. (1998). *Managing Organizational Behavior*. p. 81.

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler

ทฤษฎีนี้ได้ปรับปรุงจากแนว คิดของ Vroom ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดย Porter and Lawler เห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้าง จึงเป็นที่มาของสมมติฐานของทฤษฎีคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน นั่นคือระดับความพึงพอใจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน และจำนวนรางวัลที่ได้รับจริงกับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของรางวัลนั้น ซึ่งในขณะเดียวกันระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะมีผลย้อนกลับต่อการปฏิบัติงานด้วย จากแนวคิดนี้สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานได้

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforce theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม

เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้นการเกิดพฤติกรรมซ้ำเป็นผลจากความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของพฤติกรรมไม่พึงพอใจ เขาก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความคาดหวัง และความ ต้องการของลูกค้าต่อสินค้า และบริการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ และค่านิยมที่ได้รับ โดยการวัดระดับความพึงพอใจจะวัดจากความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลเปรียบเทียบกับคนรอบข้าง ถ้าได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ ถ้าได้รับการปฏิบัติแตกต่างจากบุคคลอื่นก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

ประวัติบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทเริ่มแรกในกลุ่มบริษัท ซีดีจี (CDG Group) เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2511 แต่เดิมนั้นเป็นสำนักงานสาขาของบริษัท คอนโทรล ดาต้า คอร์ปอเรชั่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จะกระทั่ง ปีพ.ศ. 2519 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนสถานะจากบริษัทสาขามาเป็นบริษัทของคนไทยดำเนินการโดย คุณยิ่งยง ลิวเจริญ และใช้ชื่อว่า “บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด” หรือ รู้จักดีในนามว่า ซีดีที (CDT)

ปัจจุบัน บริษัทฯ ถือเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการข่าวสาร (Information Management) รวมทั้งการจัดหา ระบบเสร็จสมบูรณ์ (Turnkey System) โดยบริการให้คำปรึกษา ให้บริการออกแบบ และพัฒนาระบบ รวมไปถึงการจัดหาอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ พร้อมทั้งเป็นผู้ให้บริการระบบงานที่เกี่ยวข้องให้กับสถาบันการศึกษาและสถาบันการเงินการธนาคาร เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนได้อย่างเหมาะสม โดยดำเนินธุรกิจ เป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในระดับแนวหน้าชั้นนำของเมืองไทย ด้วยประสบการณ์ ยาวนานกว่า 3 ทศวรรษ

บริษัทฯ มีศูนย์บริการทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด 76 ศูนย์ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญผ่านการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ และได้รับการยอมรับจากลูกค้า โดยทั่วไปจนได้มาตรฐาน ISO 9001

ประเภทของธุรกิจ

1. บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 การบริการด้านการจัดการข้อมูลและเทคโนโลยี (Information & Technology for Management) การจัดการระบบคอมพิวเตอร์ มีความเชี่ยวชาญในการนำข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการงานด้านบริหาร ตั้งแต่การให้คำปรึกษาออกแบบระบบดูแลฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การวิเคราะห์และพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ รวมถึงการให้คำปรึกษาและบริการด้านการจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ (Computer Center Environment) ให้กับลูกค้า

1.2 การบริการด้านการจัดทำระบบแบบเสร็จสมบูรณ์และครบวงจรการดำเนินการจัดการระบบ สำหรับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ในรูปแบบดังนี้ คือ ระบบแบบเสร็จสมบูรณ์ (Turnkey System), ระบบการบริการแบบครบวงจร (Outsourcing System) ตั้งแต่การจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บริการให้คำปรึกษาจัดหาบุคลากร ดูแลควบคุมระบบงาน และการใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดให้กับหน่วยงานขนาดใหญ่ตั้งแต่ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ภายใต้ทีมงานที่มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันยาวนาน การบริการให้คำปรึกษาและออกแบบระบบ พัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ที่มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ โดยนำฐานข้อมูลมาใช้กับโปรแกรมประยุกต์ในด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นผู้นำทางด้านการวิจัย (Research and Development) ระบบฮาร์ดแวร์ ระบบซอฟต์แวร์ ให้ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

1.3 การจัดการระบบงานและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม บริษัทฯ เป็นผู้จัดหาระบบงานและผลิตภัณฑ์ ที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในกลุ่มธุรกิจต่างๆ โดยนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลต่างๆ (Information & Technology) มาใช้ในการบริหารงาน

2. Educational Solution เป็นระบบงานที่เน้นเพื่อช่วยให้งานของสถาบันการศึกษาสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1 ระบบระบบตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ ประกอบด้วย ระบบอ่านกระดาษคำตอบ ระบบพิมพ์รายงานผลการสอบ และ ระบบความยากง่ายของข้อสอบ ในส่วนของระบบอ่านกระดาษคำตอบนั้น เราใช้เครื่องอ่านกระดาษคำตอบ(Optical Mark Reader) ซึ่งผลิตโดย NCS Pearson บริษัทชั้นนำของโลกในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษามากกว่า 30 ปี จากสหรัฐอเมริกา NCS นอกเหนือจากการใช้งานสำหรับสถาบันการศึกษาแล้ว เครื่องดังกล่าวยังใช้ให้กับหน่วยงาน / บริษัท เพื่อการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น อ่านกระดาษคำตอบ, แบบสอบถาม-สำรวจ, ใบลงทะเบียน, บัตรลงคะแนนการเลือกตั้ง และอื่นๆ โดยที่ผู้ใช้สามารถกำหนดรูปแบบของการอ่านข้อมูลเครื่องหมายด้วยดินสอหรือปากกาได้ นับว่าเป็นระบบที่ให้ผลอย่างแม่นยำ ประหยัดและเหมาะสมกับงานที่สุด

2.2 ระบบผลิตบัตร Digital ID Card เป็นระบบผลิตบัตรแบบ Real Time ที่สามารถผลิตบัตรได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการถ่ายภาพด้วยกล้อง Digital แล้วนำมาประกอบกับข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่ หรือ Key In ด้วยมือ แล้วจึงส่งคำสั่งไปยังเครื่องพิมพ์บัตรให้สามารถพิมพ์บัตรได้ในทันที โดยสามารถเชื่อมโยงหรือปรับแต่งให้เข้ากับระบบ Access อื่นๆ เช่น ระบบอ่าน Barcode หรือ ระบบอ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก

3. Banking Solution เป็นการแข่งขันในการให้บริการรูปแบบใหม่ และต้องการลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร Banking Solution โดยร่วมมือกับ Wincor Nixdorf ประเทศเยอรมัน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญระบบ Self-service ที่ล้ำสมัยและระบบงานทางด้าน Retail Banking ที่หลากหลายและมีผลิตภัณฑ์ที่รองรับความต้องการได้มากที่สุด ประกอบไปด้วย

3.1 Cash Solution กลุ่มผลิตภัณฑ์และระบบที่จัดการกับเงินสด เช่น เครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser) เครื่อง Automatic Teller Machine (ATM) เป็นต้น

3.2 Transaction Terminal Solution (Kiosk) เครื่องให้บริการอัตโนมัติ รวมถึงเครื่องพิมพ์สมุดบัญชีทั้งแบบธรรมดาและแบบอัตโนมัติ (Self-service)

3.3 Multi-Vendor / Multi-Channel Solution ซอฟต์แวร์สำหรับจัดการระบบ ATM ระบบจัดการเงินสด (Cash Management) ระบบ Multi-Vendor ช่วยลดความซับซ้อนยุ่งยากในการจัดการระบบ ATM ของธนาคาร เพื่อให้เครื่องหลายรุ่นหลายยี่ห้อที่ธนาคารใช้งานอยู่กลายเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ซอฟต์แวร์ Multi-Channel จะสามารถควบคุมดูแลการทำงานของเครื่อง ATM ทุกยี่ห้อได้อย่างละเอียดและสะดวกกว่าซอฟต์แวร์จัดการระบบ (System Management) อื่นๆ

4. CG Expert Solution ระบบงานคุณภาพทางด้านคอมพิวเตอร์กราฟิกส์ ระบบงานพิมพ์ดิจิทัล และ เครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับงาน CAD / GIS

4.1 ระบบ Print 2 Pay เป็นระบบตรวจสอบและบริหารการพิมพ์บนระบบเครือข่ายสามารถจำแนกค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ของพนักงานแต่ละคน แต่ละแผนก และสามารถกำหนดขอบเขตในการพิมพ์ได้อีกด้วย ระบบ Print 2 Pay แตกต่างจากระบบอื่นๆ คือไม่จำเป็นต้องติดตั้งตัวโปรแกรมที่เกี่ยวข้องไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกๆ เครื่องที่ต้องการตรวจสอบหรือบริหารระบบระบบการพิมพ์

4.2 ระบบ DI Form เป็นระบบที่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อทดแทนระบบการพิมพ์บน Pre-Printed Form และในการปรับเปลี่ยนระบบจะมีผลกระทบกับโปรแกรมประยุกต์เดิมน้อยที่สุดหรือไม่ต้องเปลี่ยนแปลงสิ่งใด DI Form มีเครื่องมือช่วยในการออกแบบฟอร์ม ระบบจัดการแบบฟอร์ม ระบบส่งข้อมูลพร้อมแบบฟอร์มผ่านระบบ E-Mail และระบบ Fax สามารถส่งข้อมูลและแบบฟอร์มออกเครื่องพิมพ์เลเซอร์โดยใช้กระดาษขาวธรรมดาได้อีกด้วย

4.3 ระบบจัดการสี (Color Management System) เป็นหัวใจของงานพิมพ์ระบบดิจิทัลสร้างมาตรฐานในการใช้งานที่ให้ความแม่นยำของสีในระบบ ช่วยลดปัญหา และเพิ่มผลผลิตของงานพิมพ์ได้เป็นอย่างดี ระบบนี้เป็นคำตอบของคำถามที่ว่า ทำไมสีที่จอภาพ ไม่ตรงกับสีของงานที่พิมพ์ออกมา

4.4 ระบบพิมพ์ภาพขนาดใหญ่ (Large-Size Printing System) สำหรับงานพิมพ์ภาพขนาดใหญ่ที่ต้องขยายภาพและต้องการคงคุณภาพของงานไว้ ทั้งความละเอียดและสีของงาน

4.5 CAD / GIS Tools เครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับงาน CAD / GIS

4.6 ระบบแปลงข้อมูลจาก Raster เป็น Vector เป็นระบบที่ให้นำข้อมูลกราฟิกส์เข้าไปใช้ในโปรแกรมทางด้าน CAD และ GIS

4.7 ระบบแยกชั้นสี (Color Layer Separation System) เป็นระบบแยกสีของภาพออกเป็น Layer ด้วยเทคโนโลยี Neutral Network เพื่อลด Noise และเพิ่มความเที่ยงตรงในการแยก Layer

4.8 ระบบจัดการเอกสารขนาดใหญ่ (Large Format Document Management System) สแกนเอกสาร-บริหารข้อมูลขนาดใหญ่ โดยมีรูปแบบโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลและเครื่องมืออำนวยความสะดวกอย่างครบครัน

4.9 ระบบถ่ายสำเนาเอกสารขนาดใหญ่ (Large Format Reprographics System) สามารถรับเอกสาร หน้ากว้างได้ถึง 54 นิ้วความยาวไม่จำกัด และหนาได้ถึงครึ่งนิ้ว ทำให้คุณสามารถทำสำเนาได้ แม้กระทั่งกับภาพที่ติดอยู่บนแผ่น-โฟม ระบบใช้งานง่าย มีความยืดหยุ่นสูงสามารถเลือกซื้อเท่าที่จำเป็นได้หากคุณมีอุปกรณ์บางอย่างอยู่แล้ว

รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ

1. การวิเคราะห์ การออกแบบ และการจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (The Large Relational Database Management Solutions) การวิเคราะห์ การออกแบบ และการจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ทางการบริหารการจัดการ โดยมีบุคลากรที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ (Relational Database Management Export) ตัวอย่างความสำเร็จ เช่น โครงการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรทั่วประเทศของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

2. การวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ (The Large and Complicate Application Solution) การวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ระบบงานขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนสูง แต่ใช้งานง่าย แสดงผลชัดเจนโดยพัฒนาเป็นระบบ

Client-Server และ Web-Based Technology ตัวอย่างความสำเร็จ เช่น โครงการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และการให้บริการทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และกรุงเทพมหานคร

3. ระบบการจัดทำด้านการลงทะเบียนและการจัดสร้างฐานข้อมูล (The Registration and ID Card Issuing) คือ ระบบการจัดทำด้านการลงทะเบียน และการจัดสร้างฐานข้อมูล (Text Database) ฐานข้อมูลที่เป็นภาพ (Image Database) ฐานข้อมูลที่เป็นลักษณะลายนิ้วมือ (Minutiae Database) และอื่นๆ โดยสามารถนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อสามารถอ้างอิงบุคคลคนนั้นได้ ซึ่งแสดงออกมาเป็นรูปบัตร เช่น บัตรพลาสติกธรรมดา บัตรพลาสติกแบบแถบแม่เหล็กเพื่อบันทึกข้อมูลดิจิทัล บัตรพลาสติกแบบมีหน่วยความจำ (Chip) หรือ เป็นที่รู้จักว่า Smart Card ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของบุคคลนั้นได้ทุกฐานข้อมูล และผลิตบัตรทันที ตัวอย่างความสำเร็จ เช่น โครงการจัดทำบัตรประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรุงเทพมหานคร โครงการจัดทำระบบลงทะเบียนสำหรับผู้เข้าร่วมชุมนุมลูกเสือโลกครั้งที่ 20 พ.ศ. 2546 ของกรมพลศึกษา

4. การจัดทำสมุดบัญชีสำหรับบันทึกรายการ (Passbook Service Solutions) การจัดทำสมุดบัญชีสำหรับบันทึกรายการ (Passbook) ในรูปลักษณะที่ทันสมัยพกพาสะดวก คล่องตัว มีความถูกต้องและแม่นยำสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญระดับสูงในการศึกษาและพัฒนากลุ่มของคำสั่งเฉพาะ (Library) ที่ใช้งานร่วมกับเครื่องพิมพ์ Passbook

5. ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จุดบริการอัตโนมัติ (Kiosk) เครื่องพิมพ์ Passbook ตู้เซฟอัตโนมัติ (Auto Teller Safe) และซอฟต์แวร์จัดการระบบ ATM และอื่นๆ จาก Wincor Nixdorf (เยอรมัน)

6. ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ Xerox / Phaser เครื่องพิมพ์สีคุณภาพสูง สำหรับสำนักงาน และมี้อาชีพ

7. ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์แผ่นกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizer) จาก GTCO CalComp สำหรับงาน CAD / GIS

8. ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สแกนเนอร์ขนาดใหญ่ (Large Format Scanner) จาก Vidar Systems Corp สำหรับงาน CAD / GIS

9. ผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องพิมพ์ขนาดใหญ่ (Large Format Printer) จาก Epson และ HP

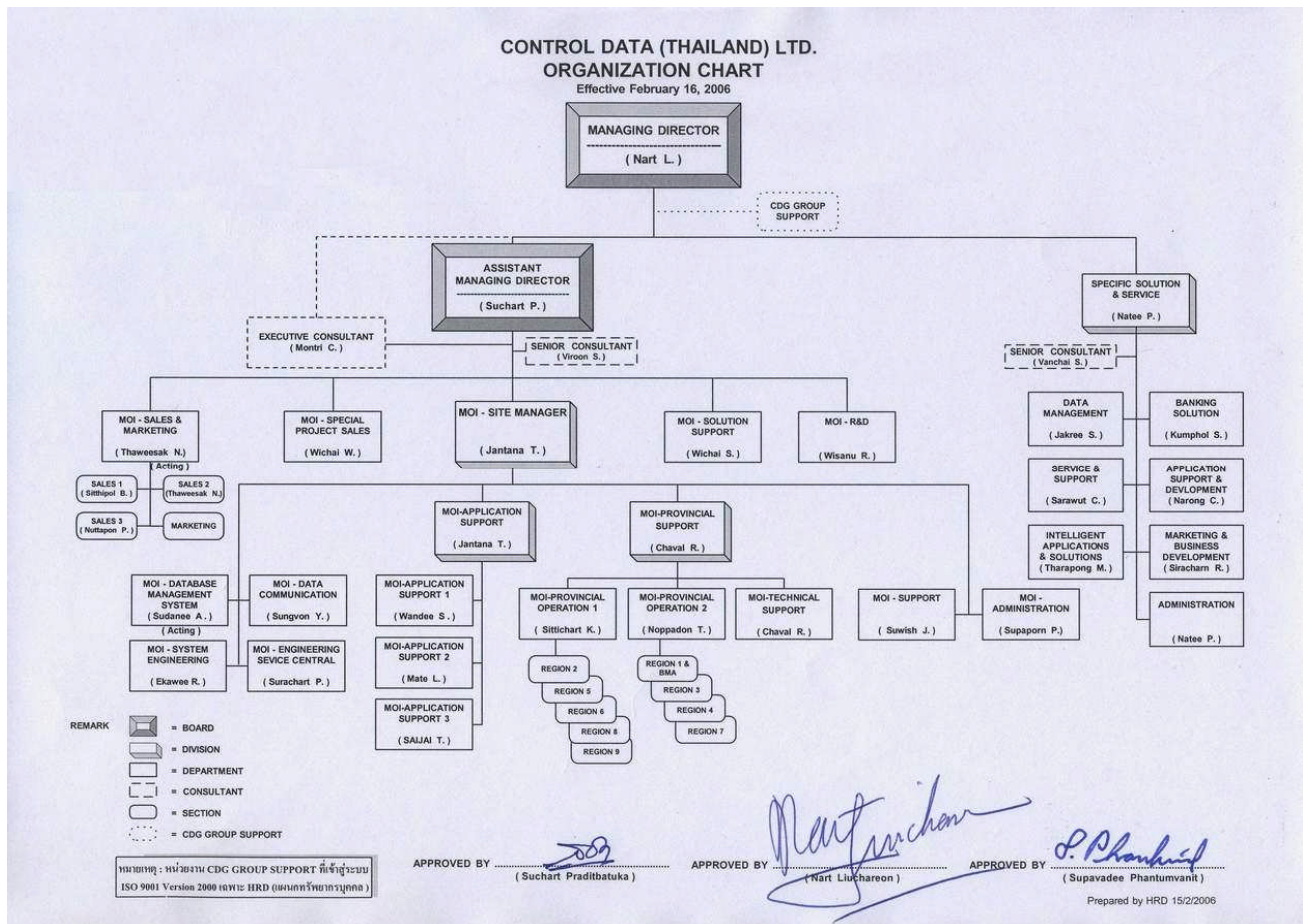
10. ผู้แทนจำหน่าย R2V จาก Able Software Corp.(USA)

การบริการก่อนและหลังการขาย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขาย โดยทีมงานมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้บริการแก่ลูกค้าดังนี้

1. บริการให้คำปรึกษาและออกแบบระบบ โดยการแนะนำและร่วมนำเสนอ ระบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับลูกค้าอย่างใกล้ชิด
2. การพัฒนาและติดตั้งระบบ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญมากด้วยประสบการณ์ ในการพัฒนา และติดตั้งระบบในทุกๆ สายงาน
3. บริการฝึกอบรม ทำการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กร หรือหน่วยงานลูกค้า โดยมุ่งเน้นความเข้าใจ และใช้งานง่าย
4. บริการตรวจเช็คและทดสอบ (Preventive Maintenance : PM) บริการตรวจเช็คระบบ และซ่อมแซมแก้ไขในทุกปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้อย่างสมบูรณ์
5. บริการสำรองอะไหล่ (Inventory Control) บริษัทฯ มีศูนย์บริการตั้งอยู่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ พร้อมการสำรองอะไหล่อย่างครบถ้วนและเพียงพอ
6. การบริการ ณ ที่ทำการของลูกค้า (Onsite Services) มีวิศวกรและพนักงาน คอยบริการรับและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ณ ที่ทำการลูกค้า ตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน
7. การบำรุงรักษา Software ตามกำหนด โดยตรวจสอบการ Utilize ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบโปรแกรม (Performance) แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
8. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
9. การให้บริการเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับ Software บริษัทฯ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปทำการตรวจสอบและแก้ไขจนสามารถทำงานได้ตามปกติ
10. การบำรุงรักษา Application Program

โครงสร้างองค์กร



การอ้างอิงสถานที่ (Reference Sites)

- โครงการจัดทำบัตรประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ คือ โครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชน ของกระทรวงมหาดไทย เมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยโครงการนี้ได้รางวัล Computer World Smithsonian Awards ณ กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ประเทศสหรัฐอเมริกา ในฐานะที่เป็นผู้นำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาปรับใช้งานจนประสบความสำเร็จอย่างสูง และเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม
- โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2538 – 2546
- โครงการจัดทำแผนที่ภาษี เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2546
- โครงการจัดทำระบบลงทะเบียนผู้เข้าสมัครงานชุมนุมลูกเสือโลกครั้งที่ 20 พ.ศ. 2546 ของกรมพลศึกษา ปี พ.ศ. 2545 – 2546

5. โครงการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกองปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2546
6. โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมพื้นที่ 1,077 สำนักทะเบียน ในปี พ.ศ. 2547
7. โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักงานเทศบาลต่างๆ ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2545 – 2547
8. โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card ของกรมการปกครอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

รศ. ภาณุพงษ์ไพโรจน์ (2540) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองคุณลักษณะของงานของแฮกแมน และโอล์ดแฮม พบว่า

1. พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้หญิง
2. พนักงานที่สมรสแล้วมีความพอใจมากกว่าพนักงานโสด
3. พนักงานที่มีคุณวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ
5. พนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

และคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (งานนั้นเป็นชิ้นเป็นอัน) และผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ฉันทวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนงานมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงานจะมีความพึงพอใจในงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตน และค่านิยมในการทำงานด้านปัจจัยภายใน สูงกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงาน จะให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงาน

สอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้บริหารที่มีความแตกต่างด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งงานให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหาร สามารถแยกแยะเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสาระของงาน เป็นลักษณะของงานโดยตรงไม่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นในการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือลักษณะงานขององค์กร เช่น นโยบายในการบริหารค่าจ้าง ขนาดองค์กร เป็นต้น
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วทั้งสามข้อ แต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ ความคาดหวังจากสังคม เป็นต้นส่วนบุคคล
5. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลโดยตรง เช่น อายุ เพศ ค่านิยมในการทำงาน เป็นต้น

ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งระดับพนักงานเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ทั้งนี้ พนักงานมีอายุเฉลี่ย 29 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันโดยเฉลี่ยคือ 5 ปี เมื่อพิจารณาระดับคุณลักษณะงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ส่วนด้านความเด่นชัดของงาน ด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พนักงานมีคุณลักษณะงานดังกล่าวอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจปัจจัยสูงใจ และปัจจัยค่าจูนโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า

1. เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานที่สังกัดฝ่ายต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือน สวัสดิการ และการประเมินผลงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านประเมินผลงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บตี ตรัสสุนทร (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยความสำเร็จของงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหาร ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยสภาพการทำงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

แรนดอล (Randall. 1975: 21-A) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของหัวหน้าในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยจูงใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจ้างจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเงื่อนไขของงาน

วาเลส (Valez. 1972: 979-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา องค์ประกอบของงานภายนอก ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหาร การควบคุม ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและสัมพันธระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

นาเกิล (Nagal. 1987: 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัย มินิโซต้า พบว่าตัวแปรด้านชีวะสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่แต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและได้นำมาอ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และคุณลักษณะของงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยอาศัยทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Theory) ของแฮกแมนและโอลด์แฮม ทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวความคิดของ วอน ฮัลเลอร์ บี.กิลเมอร์ ที่ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน และขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา มีจำนวนทั้งสิ้น 330 คน [แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด. 2549, กรกฎาคม]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณตามวิธีการของ Taro Yamane ซึ่งมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า $n = 330 / 1 + (330 \times 0.05^2) = 181$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional sampling) ซึ่งจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร แต่ละตำแหน่งงาน ได้สัดส่วน คือ พนักงานทั่วไป หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน ผู้จัดการแผนกขึ้นไป = 74% 12% 14% ดังตาราง

ตาราง 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	สัดส่วน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานทั่วไป	74 %	246	135
หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน	12 %	39	21
ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	14 %	45	25
รวม	100 %	330	181

หลังจากที่ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับตำแหน่งงานแล้วได้ทำการสุ่มตัวอย่างผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended response questions) แบบให้เลือกตอบมี 2 คำตอบ (Dichotomous questions) และหลายคำตอบ (Multiple choice questions) มีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เนื่องจากพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จึงใช้เกณฑ์อายุ ดังนี้ 20 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 -40 ปี และมากกว่า 40 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 วุฒิมัธยมศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจะครอบคลุมตั้งแต่พนักงานทั่วไป จนถึงระดับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงใช้เกณฑ์รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้ ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ละมิติ ตามแนวความคิดของแฮกแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เป็นการวัดแบบ Rating Scale ของ ลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งข้อความมีลักษณะเชิงบวก และเชิงลบ กำหนดไว้ ดังนี้

คำถามในเชิงบวก

- 5 คะแนน หมายถึง พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง พนักงานเห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่แน่ใจ
- 2 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามในเชิงลบ

- 5 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง พนักงานไม่แน่ใจ
- 2 คะแนน หมายถึง พนักงานเห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลคะแนนเฉลี่ยแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความเห็นที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความเห็นที่อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความเห็นที่อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรวม 7 ด้าน
 ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ในการทำงาน ด้าน
 ค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล
 ต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating scale ของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 30 ข้อ เป็น
 แบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งข้อความมีลักษณะเชิงบวก กำหนดไว้ ดังนี้

คำถามในเชิงบวก

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ
- 3 คะแนน หมายถึง เฉย ๆ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

เกณฑ์การแปลคะแนนเฉลี่ยแบบสอบถามตอนที่ 3 ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความพอใจที่อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความพอใจที่อยู่ในระดับพึงพอใจ
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพอใจที่อยู่ในระดับเฉย ๆ
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความพอใจที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความพอใจที่อยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงานและความ
 พึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตด้านคุณลักษณะของงาน
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและ
 เสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และ
 ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ภาควิชาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน และถูกต้องก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ (พินิตา ชื่อสัตย์สกุลชัย, 2546: 27) ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.917

7. ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 แหล่งดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล บทความ งานวิจัย ในอดีตที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวม โดยการใช้วิธีแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 ชุด โดยขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 14.0 ในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1

2.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

2.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ

2.2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสถิติที่ใช้คือ ANOVA (One-way analysis of variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 36) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 – 7 โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f แทน	ความถี่ของคะแนน
	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ มีสูตรดังนี้ (พินดา ซื่อสัตย์สกุลชัย. 2546: 27)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ มีสูตรดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.1.2 กรณีที่ค่าแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ = V

$$V = \frac{(S_1^2/n_1 + S_2^2/n_2)^2}{\frac{S_1^2/n_1}{n_1 - 1} + \frac{S_2^2/n_2}{n_2 - 1}}$$

\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) (วัฒนา สุณทรชัย. 2542: 98-99) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม	n-1	$SS_{(T)}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between degree of freedom)
$SS_{(w)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)
n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในประชากร (Within degree of freedom)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F

เพื่อทราบนัยสำคัญ

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) มีสูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแบ่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k

MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (ms_w)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างของ 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกันโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 310-311) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 310-311) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ด้าต้า (ประเทศไทย) จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	102	56.4
1.2 หญิง	79	43.6
รวม	181	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 20 – 25 ปี	51	28.2
2.2 26 – 30 ปี	54	29.8
2.3 31 – 35 ปี	35	19.3
2.4 36 – 40 ปี	17	9.4
2.5 มากกว่า 40 ปี	24	13.3
รวม	181	100.00
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	138	76.2
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	42	23.2
3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	1	.6
รวม	181	100.00
4. การศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	8.3
4.2 ปริญญาตรี	144	79.5
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	22	12.2
รวม	181	100.00
5. ระยะเวลาการทำงาน		
5.1 ไม่เกิน 1 ปี	26	14.4
5.2 1 – 3 ปี	56	30.9
5.3 3 – 5 ปี	24	13.3
5.4 5 – 8 ปี	25	13.8
5.5 8 ปีขึ้นไป	50	27.6
รวม	181	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่ง		
6.1 ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	25	13.8
6.2 หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน	21	11.6
6.1 พนักงานทั่วไป	135	74.6
รวม	181	100.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
7.1 ไม่เกิน 10,000 บาท	20	11.0
7.2 10,001 – 20,000 บาท	91	50.3
7.3 20,001 – 30,000 บาท	32	17.7
7.4 30,001 – 40,000 บาท	10	5.5
7.5 มากกว่า 40,000 บาท	28	15.5
รวม	181	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 181 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา มีอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุ 35 - 35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 มากกว่า 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

3. ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

4. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

5. ด้านระยะเวลาการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 8 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 8 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

6. ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

7. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องสถานภาพการสมรสนั้น มีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่มและแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของสถานภาพการสมรสใหม่ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	138	76.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	43	23.8
รวม	181	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 181 คน ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมี อิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอ โดยรวมรายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในรูปแบบตารางประกอบ คำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศ ไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ คุณลักษณะงาน
ด้านความหลากหลายของทักษะ	3.39	.375	ไม่แน่ใจ
ด้านความเด่นชัดของงาน	3.73	.475	เห็นด้วย
ด้านความสำคัญของงาน	3.69	.507	เห็นด้วย
ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	3.73	.442	เห็นด้วย
ด้านผลสะท้อนของงาน	3.54	.359	เห็นด้วย
คุณลักษณะของงานโดยรวม	3.63	.309	เห็นด้วย

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานโดยรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศ ไทย) จำกัด เป็นรายด้าน พบว่ามีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเด่นชัด ของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมา คือด้าน ความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และด้านผลสะท้อนของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะงานในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39

ตาราง 7 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านความหลากหลายของทักษะ								
1. งานในความรับผิดชอบของท่าน ประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย	26 (14.4)	119 (65.7)	26 (14.4)	9 (5.0)	1 (.6)	3.88	.725	เห็นด้วย
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน	21 (11.6)	129 (71.3)	20 (11.0)	11 (6.10)		3.88	.677	เห็นด้วย
3. งานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างไม่มีความซ้ำซ้อนกัน***		40 (22.1)	56 (30.9)	76 (42.0)	9 (5.0)	2.70	.869	ไม่แน่ใจ
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีไม่มากเกินไป***		52 (28.7)	66 (36.5)	54 (29.8)	9 (5.0)	2.89	.881	ไม่แน่ใจ
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ	23 (12.7)	90 (49.7)	47 (26.0)	19 (10.5)	2 (1.1)	3.62	.877	เห็นด้วย
ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะรวม						3.39	.375	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 พบว่า ค่าคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

และเมื่อวิเคราะห์รายชื่อ ระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ามีระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทายและงานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ 3.88 และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีไม่มากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และงานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างไม่มีความซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

ตาราง 8 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงาน

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (S.D.) (Mean)	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น อย่างยิ่ง		
ด้านความเด่นชัดของงาน							
1.งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่าง เด่นชัด	31 (17.1)	110 (60.8)	31 (17.1)	9 (5.0)		3.90 .731	เห็นด้วย
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ ชัดเจน	17 (9.4)	112 (61.9)	43 (23.8)	9 (5.0)		3.76 .688	เห็นด้วย
3. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุด ประสานงานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่มี ปัญหา	19 (10.5)	116 (64.1)	42 (23.2)	4 (2.2)		3.83 .631	เห็นด้วย
4. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบ เขตของงานที่ชัดเจน	11 (6.1)	96 (53.0)	55 (30.4)	18 (9.9)	1 (.6)	3.54 .778	เห็นด้วย
5. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้ อย่างชัดเจน	12 (6.6)	104 (57.5)	57 (31.5)	8 (4.4)		3.66 .669	เห็นด้วย
ลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานรวม						3.73 .475	เห็นด้วย

จากตาราง 8 พบว่า ค่าคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อ ระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าทุกข้อมีระดับเห็นด้วย ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ท่านสามารถทราบถึงปัญหา และจุดประสาน งานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (S.D.) (Mean)	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
ด้านความสำคัญของงาน							
1. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท	43 (23.8)	110 (60.8)	26 (14.4)	2 (1.1)		4.07 .650	เห็นด้วย
2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น	33 (18.2)	116 (64.1)	30 (16.6)	2 (1.1)		3.99 .628	เห็นด้วย
3. งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท	41 (22.7)	91 (50.3)	35 (19.3)	13 (7.2)	1 (.6)	3.87 .863	เห็นด้วย
4. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก	37 (20.4)	85 (47.0)	43 (23.8)	16 (8.8)		3.79 .869	เห็นด้วย
5. งานที่ท่านอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้	2 (1.1)	41 (22.7)	63 (34.8)	63 (34.8)	12 (6.6)	2.77 .914	ไม่แน่ใจ
ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานรวม						3.69 .507	เห็นด้วย

จากตาราง 9 พบว่า ค่าคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อ ระดับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.99 งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และงานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ ส่วนระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ งานที่ท่านอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ตาราง 10 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (S.D.) (Mean)	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
ด้านมีอิสระในการตัดสินใจในงาน							
1. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	23 (12.7)	107 (59.1)	44 (24.3)	7 (3.9)		3.81 .700	เห็นด้วย
2. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง	19 (10.5)	109 (60.2)	48 (26.5)	5 (2.8)		3.78 .661	เห็นด้วย
3. ท่านมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง***	13 (7.2)	98 (54.1)	40 (22.1)	22 (12.2)	8 (4.4)	3.48 .952	เห็นด้วย
4. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่	22 (12.2)	111 (61.3)	46 (25.4)	2 (1.1)		3.85 .631	เห็นด้วย
5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	17 (9.4)	114 (63.0)	41 (22.7)	9 (5.0)		3.77 .684	เห็นด้วย
ลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานรวม						3.73 .442	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 พบว่า ค่าคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

และเมื่อวิเคราะห์รายชื่อ ระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทุกข้อมีระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่าน

ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ ท่านมีสิทธิ์ที่จะเลือกทำงานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงาน

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<u>ด้านผลสะท้อนจากงาน</u>								
1. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่	10 (5.5)	131 (72.4)	39 (21.5)	1 (.6)		3.83	.515	เห็นด้วย
2. ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม	6 (3.3)	118 (65.2)	50 (27.6)	7 (3.9)		3.68	.603	เห็นด้วย
3. งานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนกลับได้โดยไม่ต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน***	3 (1.7)	70 (38.7)	68 (37.6)	35 (19.3)	5 (2.8)	3.17	.855	ไม่แน่ใจ
4. งานของท่านจะได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ	8 (4.4)	99 (54.7)	60 (33.1)	13 (7.2)	1 (.6)	3.55	.718	เห็นด้วย
5. ท่านมีโอกาสรู้ได้ว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพธ์ดีหรือไม่อย่างไร***	9 (5.0)	98 (54.1)	53 (29.3)	17 (9.4)	4 (2.2)	3.50	.821	เห็นด้วย
ลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานรวม						3.54	.359	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 11 พบว่า ค่าคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อ ระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่ ท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 งานของท่านจะได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ ท่านมีโอกาสรู้ได้ว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพธ์ดีหรือไม่อย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ ส่วนระดับไม่แน่ใจ มีจำนวน 1 ข้อ คือ งานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนกลับได้ โดยไม่ต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอโดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปราบกฎตามตาราง ดังนี้

ตาราง 12 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม และจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.91	.478	พึงพอใจ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.36	.595	เฉย ๆ
ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ	3.54	.572	พึงพอใจ
ด้านค่าจ้าง	3.25	.635	เฉย ๆ
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.52	.590	พึงพอใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.54	.581	พึงพอใจ
ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ	3.62	.541	พึงพอใจ
ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวม	3.54	.416	พึงพอใจ

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ เกื้อกูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.54 และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจระดับเฉยๆ มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และด้านค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความมั่นคงปลอดภัย								
1. ท่านคิดว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	29 (16.0)	129 (71.3)	20 (11.0)	3 (1.7)		4.02	.582	พึงพอใจ
2. ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำงานกับบริษัทได้โดยไม่ถูกเลิกจ้าง	30 (16.6)	108 (59.7)	42 (23.2)	1 (.6)		3.92	.645	พึงพอใจ
3. ท่านคิดว่าแผนที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง	25 (13.8)	114 (63.0)	36 (19.9)	6 (3.3)		3.87	.675	พึงพอใจ
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย	24 (13.3)	117 (64.6)	34 (18.8)	4 (2.2)	2 (1.1)	3.87	.702	พึงพอใจ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยรวม						3.91	.474	พึงพอใจ

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานกับบริษัทฯ ได้โดยไม่ถูกเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านคิดว่าแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง และ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน								
1. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามความสามารถและผลงาน	11 (6.1)	80 (44.2)	72 (39.8)	16 (8.8)	2 (1.1)	3.45	.785	พึงพอใจ
2. ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ	5 (2.8)	77 (42.5)	63 (34.8)	35 (19.3)	1 (.6)	3.28	.824	เฉย ๆ
3. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้ประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ	4 (2.2)	88 (48.6)	75 (41.4)	14 (7.7)		3.45	.670	พึงพอใจ
4. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม	5 (2.8)	77 (42.5)	85 (47.0)	10 (5.5)	4 (2.2)	3.38	.733	เฉย ๆ
5. การส่งเสริมด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น	10 (5.5)	65 (35.9)	76 (42.0)	25 (13.8)	5 (2.8)	3.28	.870	เฉย ๆ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรวม						3.36	.595	เฉย ๆ

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความสามารถและผลงาน ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้ประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนความพึงพอใจระดับเฉยๆ มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ และการส่งเสริมด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ								
1. ความพึงพอใจต่ออาคารหรือสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	8 (4.4)	95 (52.5)	58 (32.0)	17 (9.4)	3 (1.7)	3.49	.793	พึงพอใจ
2. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นที่เป็นนื่อง	39 (21.5)	94 (51.9)	42 (23.2)	5 (2.8)	1 (.6)	3.91	.777	พึงพอใจ
3. เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	7 (3.9)	78 (43.1)	69 (38.1)	26 (14.4)	1 (.6)	3.35	.794	เฉย ๆ
4. นโยบายการดำเนินงานและการบริหารงานของบริษัทฯ	9 (5.0)	77 (42.5)	82 (45.3)	12 (6.6)	1 (.6)	3.45	.718	พึงพอใจ
ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการรวม						3.54	.572	พึงพอใจ

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานและการจัดการโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ เป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นพี่เป็นน้อง ความพึงพอใจต่ออาคารหรือสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ และนโยบายการดำเนินงานและการบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตาราง 16 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านค่าจ้าง								
1. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3 (1.7)	75 (41.4)	84 (46.4)	17 (9.4)	2 (1.1)	3.33	.715	เฉย ๆ
2. การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี	2 (1.1)	63 (34.8)	94 (51.9)	19 (10.5)	3 (1.7)	3.23	.716	เฉย ๆ
3. ท่านพอใจกับอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	2 (1.1)	61 (33.7)	94 (51.9)	22 (12.2)	2 (1.1)	3.22	.709	เฉย ๆ
ด้านค่าจ้างรวม						3.25	.635	เฉย ๆ

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านค่าจ้าง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านค่าจ้าง เป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับเฉยๆ ได้แก่ ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี และ ท่านพอใจกับอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.23 และ 3.22 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ								
1. ความเหมาะสมและเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	5 (2.8)	93 (51.4)	72 (39.8)	8 (4.4)	3 (1.7)	3.49	.704	พึงพอใจ
2. ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	8 (4.4)	77 (42.5)	76 (42.0)	18 (9.9)	2 (1.1)	3.39	.772	เฉยๆ
3. การพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม	7 (3.9)	84 (46.4)	77 (42.5)	12 (6.6)	1 (.6)	3.46	.703	พึงพอใจ
4. ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับท่าน	14 (7.7)	99 (54.7)	52 (28.7)	15 (8.3)	1 (.6)	3.61	.772	พึงพอใจ
5. ท่านมีความความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	13 (7.2)	101 (55.8)	61 (33.7)	5 (2.8)	1 (.6)	3.66	.677	พึงพอใจ
ด้านการปกครองบังคับบัญชา						3.52	.590	พึงพอใจ

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับท่าน ความเหมาะสมและเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา และ การพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.61, 3.49 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตาราง 18 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร								
1. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัท ท่านได้รับแจ้งข่าวสารอยู่เสมอ	14 (7.7)	104 (57.5)	51 (28.2)	10 (5.5)	2 (1.1)	3.65	.749	พึงพอใจ
2. การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีความฉับไวทันต่อเหตุการณ์	10 (5.5)	78 (43.1)	77 (42.5)	14 (7.7)	2 (1.1)	3.44	.762	พึงพอใจ
3. การสั่งงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	9 (5.0)	96 (53.0)	59 (32.6)	17 (9.4)		3.54	.734	พึงพอใจ
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท ได้อย่างคล่องตัวและสะดวกสบาย	7 (3.9)	91 (50.3)	75 (41.4)	8 (4.4)		3.54	.646	พึงพอใจ
ด้านการติดต่อสื่อสารรวม						3.54	.581	พึงพอใจ

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัท ท่านได้รับแจ้งข่าวสารอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ การสั่งงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท ได้อย่างคล่องตัวและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.54 และ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีความฉับไวทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ								
1. การจ่ายโบนัสสิ้นปี	7 (3.9)	88 (48.6)	72 (39.8)	13 (7.2)	1 (.6)	3.48	.712	พึงพอใจ
2. สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทให้ในปัจจุบัน	14 (7.7)	113 (62.4)	47 (26.0)	7 (3.9)		3.74	.653	พึงพอใจ
3. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเทียบกับความจำเป็นในการดำรงชีพ	8 (4.4)	101 (55.8)	56 (30.9)	16 (8.8)		3.56	.717	พึงพอใจ
4. การจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	14 (7.7)	91 (50.3)	59 (32.6)	14 (7.7)	3 (1.7)	3.55	.813	พึงพอใจ
5. วันหยุดและวันลาที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี	18 (9.9)	118 (65.2)	40 (22.1)	5 (2.8)		3.82	.634	พึงพอใจ
ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆรวม						3.62	.541	พึงพอใจ

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ ได้แก่ วันหยุดและวันลาที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทให้ในปัจจุบัน สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเทียบกับความจำเป็นในการดำรงชีพ การจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และการจ่ายโบนัสสิ้นปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.56, 3.55 และ 3.48 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	Levene's test				t-test for Equality of Means		
		\bar{X}	S.D.	F	Sig	t	df	Prob.(p)
ความพึงพอใจใน	ชาย	3.48	.411	.048	.827	-1.990*	179	.048
การปฏิบัติงาน	หญิง	3.61	.414					
			assumed					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบของ Levene test พบว่า การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจ มีค่า Sig เท่ากับ 0.827 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มอายุแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1.568	4	176	.185

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า p เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.653	4	.163	.914	.442
	ภายในกลุ่ม	30.534	176	.173		
	รวม	31.187	180			

จากตาราง 22 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างสถานภาพโสด และสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	Levene's test				t-test for Equality of Means			
		\bar{X}	S.D.	F	Sig.	t	df	Prob.(p)	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Equal Variances assumed	โสด	3.53	.399	3.422	.066	-.120	179	.905
	Equal Variances not assumed	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.54	0.472					

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้การทดสอบของ Levene test พบว่า การทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจ มีค่า Sig เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม

สถานภาพการสมรสไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มการศึกษาแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.886**	2	178	.009

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า p เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละกลุ่มการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งแต่ละกลุ่มการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.463	2	25.594	.105

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการทำงาน

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1.991	4	176	.098

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า p เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.619	4	.405	2.408	.051
	ภายในกลุ่ม	29.569	176	.168		
	รวม	31.187	180			

จากตาราง 27 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) น้อยกว่า .05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มตำแหน่งงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7.617**	2	178	.001

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	.686	2	30.750	.511

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.511 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) น้อยกว่า .05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

จะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Levene Statistic	df1	df2	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.524	4	176	.718

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า p เท่ากับ 0.718 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.360	4	.340	2.006	.096
	ภายในกลุ่ม	29.827	176	.169		
	รวม	31.187	180			

จากตาราง 31 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.096 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

H_1 : คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของ
ทักษะกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านความหลากหลายของทักษะ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. งานในความรับผิดชอบของท่าน ประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย	181	.283**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน	181	.216**	.003	ต่ำ	เดียวกัน
3. งานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกัน	181	-.042	.578	ไม่สัมพันธ์กัน	-
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป	181	-.003	.968	ไม่สัมพันธ์กัน	-
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ	181	.295**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวม	181	.304**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความหลากหลายของทักษะกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.304 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความหลากหลายของทักษะเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานในความรับผิดชอบของท่าน ประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.283 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานในความรับผิดชอบประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้านมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.216 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. งานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.578 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.968 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.295 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอเพิ่มขึ้น จะมี แนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

H_1 : คุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณลักษณะของงาน ด้านความเด่นชัดของงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด	181	.265**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	181	.253**	.001	ต่ำ	เดียวกัน
3. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่มีปัญหา	181	.232**	.002	ต่ำ	เดียวกัน
4. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน	181	.523**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน	181	.256**	.001	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเด่นชัดของงานโดยรวม	181	.460**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเด่นชัดของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความเด่นชัดของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.460 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความเด่นชัดของงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.265 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.253 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.232 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

4. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการมอบหมายงานของ

ผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

H_1 : คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1.งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อ บริษัท	181	.277**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
2.งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อ การทำงานของบุคคลอื่น	181	.276**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
3. งานของท่านสามารถทำรายได้และ ผลประโยชน์ให้กับบริษัท	181	.162*	.029	ต่ำ	เดียวกัน
4. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคล จำนวนมาก	181	.250**	.001	ต่ำ	เดียวกัน
5. งานที่ท่านอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่ สามารถทำแทนได้	181	.098	.189	ไม่สัมพันธ์กัน	-
ด้านความสำคัญของงานโดยรวม	181	.316**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสำคัญของงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.316 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความสำคัญของงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัทกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.277 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.276 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัทกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.162 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

4. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.250 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

5. งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.189 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

H_1 : คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่	181	.455**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณ์กำหนด ตารางการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้วยตนเอง	181	.343**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ท่านไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำ ก่อน และงานใดควรทำทีหลัง	181	.004	.962	ไม่สัมพันธ์กัน	-
4. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อ ปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่	181	.331**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	181	.274**	.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน โดยรวม	181	.427**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.427 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความอิสระในการตัดสินใจในงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.455 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเองกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.343 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

3. ท่านไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำที่หลังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.926 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำที่หลังไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.331 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.274 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.5 คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

H_1 : คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณลักษณะของงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่	181	.120	.109	ไม่สัมพันธ์กัน	-
2. ลักษณะงานที่ท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม	181	.071	.339	ไม่สัมพันธ์กัน	-
3. งานของท่านไม่สามารถวัดผลสะท้อนกลับได้ เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน	181	.020	.790	ไม่สัมพันธ์กัน	-
4. งานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ	181	.396**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ท่านไม่มีโอกาสรู้ได้เลยว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพธ์ที่ดีหรือไม่อย่างไร	181	-.048	.524	ไม่สัมพันธ์กัน	-
ด้านผลสะท้อนจากงานโดยรวม	181	.204**	.006	ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลสะท้อนจากงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.204 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับ

ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีผลสะท้อนจากงานเพิ่มขึ้นจะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.109 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.339 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. งานของท่านไม่สามารถวัดผลสะท้อนกลับได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.790 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานของท่านไม่สามารถวัดผลสะท้อนกลับได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. งานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.396 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

5. ท่านไม่มีโอกาสรู้ได้เลยว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพท์ดีหรือไม่อย่างไรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.524 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านไม่มีโอกาสรู้ได้

เลยว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพธ์ดีหรือไม่อย่างไร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 37 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน		
1.1	เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.2	อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)
1.3	สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.4	การศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (Brown-Forsythe)
1.5	ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)
1.6	ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (Brown-Forsythe)
1.7	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)

ตาราง 37 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด		
2.1	ด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	ด้านความเด่นชัดของงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3	ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4	ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5	ด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร ซึ่งผู้บริหารบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุง เรื่องการออกแบบขององค์กรและการออกแบบงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
5. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะงานของพนักงาน
3. เพื่อให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารของบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ในการพัฒนา และปรับปรุงเรื่องการออกแบบองค์กร การออกแบบงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจในงาน ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข
6. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างหรือข้อมูลค้นคว้าต่อไป เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา มีจำนวนทั้งสิ้น 330 คน (แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด , กรกฎาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ด้วยการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 181 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional sampling) ซึ่งทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละตำแหน่งงาน ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละตำแหน่งงาน ดังนี้ คือ พนักงานทั่วไป จำนวน 135 คน หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน จำนวน 21 คน ผู้จัดการแผนกขึ้นไป จำนวน 25 คน รวม 181 คน

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละตำแหน่งตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกให้กับพนักงานที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานทั่วไป หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน และผู้จัดการแผนกขึ้นไป จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละตำแหน่ง รวม 181 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านคุณลักษณะของงาน จำนวน 5 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale ของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งข้อความมีลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 7 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale ของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งข้อความมีลักษณะเชิงบวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากบทความงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.การจัดกระทำ

1.1 ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Cronbach Coefficient) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม เท่ากับ 0.917

1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องแล้ว ออกทำการเก็บข้อมูลจริง

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)

1.5 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 13.0 ในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 คุณลักษณะของงาน และตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 คุณลักษณะของงาน และตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ และสถานภาพการสมรส

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2.3 สถิติวิเคราะห์ค่า Brown Forsythe แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2.2.4 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา มีอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุ 35 - 35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 มากกว่า 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องสถานภาพการสมรสนั้น มีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่มและแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของสถานภาพการสมรสใหม่ ดังนี้

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

การศึกษา พนักงานส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 8 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 8 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มียุติตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมามีตำแหน่งผู้จัดการแผนกขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และมีตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มียุติรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001– 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะของงาน พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นรายด้าน พบว่ามีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเด่นชัดของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมา คือด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และด้านผลสะท้อนของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะงานในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ด้านความหลากหลายของทักษะ เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า มีระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทายและงานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีไม่มากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และงานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างไม่มีความซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

ด้านความเด่นชัดของงาน เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับเห็นด้วย ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงานอย่างเด่นชัด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสาน งานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ด้านความสำคัญของงาน เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า มีระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.99 งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และงานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ ส่วนระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.85 รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ ท่านมีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำทีหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ด้านผลสะท้อนจากงาน เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า มีระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่ ท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 งานของท่านจะได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ ท่านมีโอกาสรู้ได้ว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพท์ดีหรือไม่อย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ ส่วนระดับไม่แน่ใจ มีจำนวน 1 ข้อ คือ งานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนกลับได้ โดยไม่ต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับพึงพอใจ จำนวน 5

ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ด้านสิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับเฉยๆ มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และด้านค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานกับบริษัทฯ ได้โดยไม่ถูกเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านคิดว่าแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง และ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความสามารถและผลงาน ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้ประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนความพึงพอใจระดับเฉยๆ มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ และการส่งเสริมด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นที่เป็นนัย ความพึงพอใจต่ออาคารหรือสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ และนโยบายการดำเนินงานและการบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ด้านค่าจ้าง เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับเฉยๆ ได้แก่ ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี และ ท่านพอใจกับอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.23 และ 3.22 ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับ

ท่าน ความเหมาะสมและเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา และการพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.61, 3.49 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อวิเคราะห์รายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัท ท่านได้รับแจ้งข่าวสารอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ การสั่งงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท ได้อย่างคล่องตัวและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีความฉับไวทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เมื่อวิเคราะห์รายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ ได้แก่ วันหยุดและวันลาที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ การจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และการพิจารณาจ่ายโบนัสสิ้นปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.56, 3.55 และ 3.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศหญิงมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 การศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความหลากหลายของทักษะเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานในความรับผิดชอบประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้านเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. งานที่ปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 .

5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติ

อยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความเด่นชัดของงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหา เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

4. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่ปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความสำคัญของงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

4. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

5. งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีความอิสระในการตัดสินใจในงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณ์กำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณ์กำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

3. ท่านไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกทำงานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำที่หลังไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่เพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.5 คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของงานด้านผลสะท้อนจากงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าคุณลักษณะของงานมีผลสะท้อนจากงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะงานที่ท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. งานของท่านไม่สามารถวัดผลสะท้อนกลับได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. งานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้างานของท่านได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

5. ท่านไม่มีโอกาสรู้ได้เลยว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพท์ดีหรือไม่อย่างไร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงจะมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพศชาย ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้วย เช่น การบริหารและการจัดการภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร เจริญพานิช (2541) ที่วิจัยแล้วพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ และวุฒิการศึกษา พบว่ามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่ง อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน พบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่เป็นจุดเด่นขององค์กร คือ ด้านความเด่นชัดของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมา คือ ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และด้านผลสะท้อนของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับที่พนักงานเห็นด้วยว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความชัดเจน เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานโดยกำหนดขอบเขตของงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่สับสนในการปฏิบัติหน้าที่และมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

พนักงานสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่มีปัญหา พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง และพนักงานรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติมีความสำคัญ และพนักงานสามารถที่จะรู้ถึงผลสะท้อนของงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ เพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ส่วนคุณลักษณะงานในระดับที่พนักงานรู้สึกไม่แน่ใจ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 นั้นหมายความว่าพนักงานมีความไม่แน่ใจว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มีความหลากหลายหรือไม่

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิศจิ ญาณศิริ (2539) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด และรองลงมาคือ ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ด้านสถานที่และการจัดการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ แสดงว่า บริษัทมีจุดเด่นที่สุดในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งพนักงานที่มาร่วมงานกับบริษัทคอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จะรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และสามารถทำงาน กับบริษัทได้โดยที่ไม่ถูกเลิกจ้าง รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย และในด้านของสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ พนักงานจะพึงพอใจเกี่ยวกับวันหยุดและวันลาที่บริษัท จัดให้ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน พนักงานรู้สึกเฉยๆ ในด้านของค่าจ้าง และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งบริษัท ควรจะมีการปรับปรุงนโยบายการจ่ายค่าจ้าง และสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจะต้องเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม รวมถึงส่งเสริมด้านการศึกษาและการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น

จากการพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า บางด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ บางด้านเฉยๆ จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ถ้าองค์กรใดมีสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงาน ทুমเท และเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบางด้านอยู่ในระดับปานกลาง และบางด้านอยู่ในระดับมาก

4. ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ทุกด้านของคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน โดยด้านที่สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะของงานด้านเหล่านี้มากขึ้น พนักงานมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง สำหรับด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะของงานด้านเหล่านี้มากขึ้น พนักงานมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก สิ่งเหล่านี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการออกแบบงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

ประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ในการพิจารณากำหนดคุณลักษณะงาน หรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้บริหารควรคำนึงถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน เนื่องจากการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ผู้บริหารควรพิจารณาถึงสาเหตุหรือปัจจัยอะไรที่ทำให้พนักงานหญิงรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานชาย

คุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงานด้านที่เป็นจุดเด่นของบริษัทฯ คือ ด้านความเด่นชัดของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน แสดงว่าบริษัทมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานโดยกำหนดขอบเขตของงานไว้อย่างชัดเจน งานที่ปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์และมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย แต่ด้านที่บริษัทฯ ควรปรับปรุง คือ ด้านของความหลากหลายของทักษะ เนื่องจากพนักงานรู้สึกไม่แน่ใจว่างานที่ตนเองปฏิบัติมีปริมาณมากเกินไปหรือไม่ และงานที่ปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่

ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นของคุณลักษณะของงานที่บริษัทฯ ควรพิจารณาและปรับปรุง ดังนี้

1. ควรจัดจำนวนคนให้มีเพียงพอกับปริมาณงานอย่างเหมาะสม ซึ่งในประเด็นนี้พนักงานรู้สึกไม่แน่ใจว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปหรือไม่ ซึ่งผู้บริหารควรมีการพูดคุยกับพนักงานและดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ผู้บริหารควรพิจารณาจากข้อมูลการทำงานล่วงเวลาประกอบ เพื่อวิเคราะห์ว่า ปริมาณคนกับงานมีความเหมาะสมกันหรือไม่ และต้นทุนในการจ้างพนักงานเพิ่มจะคุ้มค่าหรือไม่
2. ผู้บริหารควรตรวจสอบกระบวนการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. พนักงานควรได้รับทราบถึงผลสะท้อนกลับของงาน จากหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นระยะๆ โดยไม่ต้องรอให้งานแล้วเสร็จก่อนถึงค่อยทราบผลสะท้อนกลับของงาน บริษัทฯ ควรมีการออกแบบระบบการติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าของงาน รวมถึงการรับทราบผลของการปฏิบัติงานตามความจำเป็น และควรมีการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะทำก่อนระหว่าง หรือหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นไปแล้ว เพื่อแก้ไข และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
4. เนื่องจากพนักงานมีความไม่แน่ใจว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงานของงานขึ้นนั้นๆ เพื่อเป็นคู่มือที่ใช้สอนงานสำหรับพนักงานที่ต้องเข้ามาปฏิบัติในหน้าที่นั้นๆ หรือควรมีอบรมหรือสอนงานให้มีคนที่สามารถทำงานในหน้าที่นั้นๆ ได้มากกว่า 1 คน เพื่อไม่ให้งานต้องสะดุด หรือหยุดชะงักในกรณีที่เมื่อเหตุฉุกเฉิน หรือพนักงานมีความจำเป็นต้องลาออก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ โดยด้านที่เป็นจุดเด่นของบริษัทฯ เรียงตามระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อย คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการปกครองบังคับบัญชา สำหรับด้านที่พนักงานรู้สึกเฉยๆ ซึ่งบริษัทฯ ควรพิจารณาและปรับปรุง คือด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าจ้าง

ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่บริษัทฯ ควรพิจารณาและปรับปรุง มีดังนี้

1. บริษัทฯ ควรจัดให้มีการอบรมอย่างเพียงพอ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. บริษัทฯ ควรให้การส่งเสริมเรื่องการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น
3. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ควรชี้แนวทางที่ชัดเจน โดยพิจารณาจากผลงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเหมาะสม บริษัทฯควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบของการประเมินผลงาน ให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันการเกิดอคติในการประเมิน
4. บริษัทฯ ควรจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน
5. บริษัทฯ ควรมีการสำรวจเรื่องค่าจ้างในธุรกิจประเภทเดียวกัน และนำมาเปรียบเทียบกับนโยบายการจ่ายของบริษัท เพื่อทบทวนหรือปรับปรุงนโยบายการจ่ายค่าจ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. เนื่องจากคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน โดยด้านที่สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเด่นชัดของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความสำคัญของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ดังนั้นในการออกแบบงานและการบริหารจัดการ บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้

เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สำหรับด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

2. ควรมีการเสริมสร้างคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เนื่องจากในการศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้านในทางที่ดีมากขึ้น ก็จะส่งผลให้แนวโน้มพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่แน่ใจ โดยอยู่ในขอบเขตที่บริษัทฯ พึงกระทำได้ เพื่อให้พนักงานมีคุณลักษณะงานที่ดี และจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. จากผลของคุณลักษณะของงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการกำหนดขอบข่ายการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงมีแนวทางและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน แต่เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานกลับรู้สึกเฉยๆ กับการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานพึงพอใจกับการทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และรู้สึกเฉยๆ กับงานที่ต้องทำตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้ว ดังนั้น ในการออกแบบงานและการจัดการ ผู้บังคับบัญชา อาจกำหนดขอบข่ายการทำงานไว้แบบกว้างๆ และมีแนวทางให้พนักงานปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง จะทำให้พนักงานรู้สึกว่างานมีความท้าทายมากยิ่งขึ้น พนักงานจะรู้สึกว่างานสนุก และลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการบริหาร เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีกับองค์กร และศึกษาวิจัยแบบเชิงลึกถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร

บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ**. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). **การใช้ SPSS for windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- เกรียงไกร เจริญพานิช. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา**. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์. (2546). **ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ .** สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- บดี ตรีสุคนธ์. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พนิดา ชื้อสัตย์สกุลชัย. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

- รุ่ง ภู่วงไฟโรจน์. (2540). **ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขต กทม.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา สุนทรชัย. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยประยุกต์.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ:ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2541). **พฤติกรรมองค์การ : ฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิด และทฤษฎี.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรพุด. (2537). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). **ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Clayton P.Alderfer. (New Jersey : Prentice-Hall Inc.,1969).
- John R. Schermerhorn, Jr.and Others. (1988). *Managing Organizational Behavior*, p. 81
- McClelland, David. (1962, July – August).Haward Business Review 14.
- Nagel, Karen E.Olson. (1987, March). Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrator *Dissertation Abstracts International*. 48 (1) : 33 A.
- Randall, Charles May. (1987, July). “Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs,”*Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 21-A
- Valez, Gillermo V. (1972, March). A. Study of faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities *Dissertation Abstracts International*. 33 (3) : 997-A.
- Von Haller B. Gilmer. (1967). *Applied Psychology* pp. 380-384. (New York: McGraw-Hill Book Company).

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยนิสิตปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณลักษณะของงานและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อจะ ได้นำข้อมูลจากงานศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารของบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่าน เพราะไม่มีใครทราบว่าเป็นแบบสอบถามใดเป็น ของท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลที่ตรงกับความจริงและ ความรู้สึกนึกคิดของท่าน และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของงาน
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 - 20 - 25 ปี
 - 26 - 30 ปี
 - 31 - 35 ปี
 - 36 - 40 ปี
 - มากกว่า 40 ปี
3. สถานภาพการสมรส
 - โสด
 - สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาการทำงานที่บริษัท
 - ไม่เกิน 1 ปี
 - ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี
 - ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี
 - ตั้งแต่ 5 ปีแต่ไม่เกิน 8 ปี
 - ตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป
6. ตำแหน่ง
 - ผู้จัดการแผนกขึ้นไป
 - หัวหน้างานหรือผู้จัดการส่วน
 - พนักงานทั่วไป
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - ไม่เกิน 10,000 บาท
 - 10,001 - 20,000 บาท
 - 20,001 - 30,000 บาท
 - 30,001 - 40,000 บาท
 - มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 คำถามด้านคุณลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าลักษณะงานของท่านตรงกับข้อความแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

คุณลักษณะงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
--------------	-------------------	----------	----------	-------------	----------------------

ด้านความหลากหลายของทักษะ

1. งานในความรับผิดชอบของท่าน ประกอบด้วยงานหลายอย่างและมีความท้าทาย					
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน					
*3. งานที่ท่านปฏิบัติแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกัน					
*4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป					
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ					

ด้านความเด่นชัดของงาน

6. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานอย่างเด่นชัด					
7. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
8. ท่านสามารถทราบถึงปัญหา และจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหา					
9. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตของงานที่ชัดเจน					
10. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน					

ด้านความสำคัญของงาน

11. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท					
12. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น					
13. งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัท					
14. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก					
15. งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้					

คุณลักษณะงาน	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
--------------	---------------------------	--------------	----------	-----------------	------------------------------

ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

16. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
17. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง					
*18. ท่านไม่มีสิทธิ์ที่จะเลือกว่างานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำทีหลัง					
19. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่					
20. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					

ด้านผลสะท้อนจากงาน

21. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลหรือไม่					
22. ลักษณะงานที่ท่านทำสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม					
*23. งานของท่านไม่สามารถวัดผลสะท้อนกลับได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน					
24. งานของท่านจะได้รับการสะท้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ					
*25. ท่านไม่มีโอกาสรู้ได้เลยว่างานที่ท่านปฏิบัติมีข้อบกพร่องหรือมีผลลัพท์ดีหรือไม่อย่างไร					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน				
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก

ด้านความมั่นคงปลอดภัย

1. ท่านคิดว่าบริษัทที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2. ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำงานกับบริษัทฯ ได้โดยไม่ถูกเลิกจ้าง					
3. ท่านคิดว่าแผนกที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง					
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย					

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามความสามารถและผลงาน					
6. ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ					
7. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้ประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ					
8. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม					
9. การส่งเสริมด้านการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น					

ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ

10. ความพึงพอใจต่ออาคารหรือสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
11. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นพี่เป็นน้อง					
12. เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
13. นโยบายการดำเนินงานและการบริหารงานของบริษัทฯ					

ด้านค่าจ้าง

14. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
15. การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี					
16. ท่านพอใจกับอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน				
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก

ด้านการปกครองบังคับบัญชา

17. ความเหมาะสมและเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
18. ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
19. การพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม					
20. ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแนะนำและแก้ไขปัญหให้กับท่าน					
21. ท่านมีความความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					

ด้านการติดต่อสื่อสาร

22. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัท ท่านได้รับแจ้งข่าวสารอยู่เสมอ					
23. การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีความฉับไวทันต่อเหตุการณ์					
24. การสั่งงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
25. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัทฯ ได้อย่างคล่องตัวและสะดวกสบาย					

ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

26. การจ่ายโบนัสสิ้นปี					
27. สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทให้ในปัจจุบัน					
28. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเทียบกับความจำเป็นในการดำรงชีพ					
29. การจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน					
30. วันหยุดและวันลาที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี					

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือช่วยตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจแบบสอบถาม
และรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผศ. ดร. ณิชภัฏ กุณิสร์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรวงอรุณ โชตินอก
วันเดือนปีเกิด	26 มีนาคม 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39/219 ซอยสะแกงาม14 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Human Resources Section Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษา จากโรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม
พ.ศ. 2537	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ