

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและ แนวโน้มพฤติกรรม
ในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

สารนิพนธ์
ของ
สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรม
ในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

สารนิพนธ์
ของ
สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรม
ในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

บทคัดย่อ
ของ
สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3).

สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. รัชพงศ์ วงศาโรจน์.

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน สังกัดหน่วยงานจัดส่งสินค้า และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตจบใหม่ในการปฏิบัติงานและปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมโดยรวมอยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มอาจจะไม่เปลี่ยนงาน ไม่แนใจที่จะเปลี่ยนงานในอนาคต และนาน ๆ ครั้งจึงจะพยายามหางานใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นต่างกัน

บัณฑิตจบใหม่ในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคตเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

THE FACTORS AFFECTING WORKER'S SATISFACTION AND THE TREND OF
WORKER TURNOVER AT THAI NAMTIP COMPANY LIMITED (RAMA 3 BRANCH).

AN ABSTRACT
BY
SOMPONG JEARAWATTANANUKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master of Bussiness Administration degree in Management
At Srinakharinwirot University
May 2010

Sompong Jearawattananukul.(2010). *The factors affecting worker's satisfaction and the trend of worker turnover at ThaiNamthip Company Limited (RAMA 3 Branch)* .

Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School.

Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Rugphong Vongsaroj.

The purpose of this research is to study the factors affecting worker's satisfaction and the trend of worker turnover at Thai Namthip Company Limited (RAMA 3 Branch). The data were collected through questionnaire from 230 employees and analyzed with several statistic techniques; including percentage, average, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment coefficient correlation.

The results show the majority of employees are male, age 31 years or younger, educated at bachelor degree or below, married, working for the logistics department for 9 years or less. They have overall motivation level and work satisfaction at good level and their opinion toward the company's human resource management (HRM) are also at good level. They are unlikely to change the job or try to find a new job now but not sure about changing the job in the future.

The from hypothesis testing depict that employees with different age and marital status have different level of work satisfaction as compare to their expectation. The employee with different age and working years have different level of overall work satisfaction and those with different education level and working year differently satisfy with their work when comparing with their friends in other departments.

Their working motivation factors in terms of workplace, career path, interpersonal relationship, acceptance, and work success as well as their opinion toward the company's HRM in the aspects of human resource planning, recruitment, training and development, salary and other benefits, safety and health, and job assessment are positively correlated with their overall work satisfaction. In addition, the negative relationship between employee's overall working satisfaction and their tendency to change job is found from this research.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และแนวโน้ม
พฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงาน บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ของ
สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูด้วยความรัก อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เติบโตมาเป็นคนดี และมอบโอกาสการศึกษาให้มีวิชาความรู้ติดตัวมาจนปัจจุบัน นอกจากนั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณ ครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ คอยห่วงใยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และช่วยผลักดันจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

สมพงษ์ เจียรวัฒนกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรม.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน.....	27
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ไทยน้ำทิพย์จำกัด.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	55
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	91
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	95
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	95
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	98
อภิปรายผล	106
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	109
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	116
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	121
ประวัติย่อผู้ทำวิจัย.....	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนงาน.....	42
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่.....	57
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย จูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3).....	59
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3).....	61
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3).....	64
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวโน้มพฤติกรรมในการ เปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3).....	66
8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test....	67
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	68
10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	69
11 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานในด้านความคุ้มค่า จากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยจำแนกตามกลุ่ม อายุโดยใช้สถิติ F-test.....	70
12 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง.....	70
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจใน การทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง โดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	71
14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวมโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	72
15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's test.....	76
19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	77
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	78
21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดโดยใช้ Levene's test.....	81
22 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามส่วนงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ F – test ทดสอบ.....	81
23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานโดยใช้ Levene's test.....	83
24 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานโดย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ.....	83
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	84
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมโดยใช้สถิติ Dunnett's.....	85
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจใน การทำงานโดยรวม.....	86
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม.....	89
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้ม พฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน.....	91
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่.....	92
31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	12
2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ	13
3 การเปรียบเทียบระหว่าง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg	15
4 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี.....	18
5 อิทธิพลของค่านิยมต่อพฤติกรรมของมนุษย์	26
6 กระบวนการเกิดภาวะรับการจูงใจ	26
7 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของบุคลากร คอมพิวเตอร์	29
8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร : กรณีศึกษา ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน	30
9 4 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Rober and Rouseeeau	31
10 โครงสร้างองค์กร บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)	37

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในบรรดาทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ อันได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการนั้น บุคลากรเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารกิจการต่างๆ

บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) เป็นสาขาของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ และมีชื่อเสียงมาช้านาน ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องดื่มในปัจจุบัน บริษัทจึงมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนเร่งพัฒนาการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีนโยบายให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมบุคลากรซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้เป็นพนักงานที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับบุคลากร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม หากแต่ยังพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด(สาขาพระราม3) ซึ่งมีการปรับองค์กรและการปรับการทำงาน โดยมีโครงการใหม่ๆเข้ามาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ทำให้พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ ต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานใหม่ และต้องปรับตัวให้เข้ากับการทำงานแบบใหม่ซึ่งบางคนก็ปรับตัวได้ บางคนก็ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการทำงาน ต้องลาออกไปและหรือเปลี่ยนงานไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมบุคลากร เพราะการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพจะทำให้เกิดการเสียทั้งเงิน และเวลาในการดำเนินการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตงาน และลดอัตราการเปลี่ยนงานหรือลาออก ทั้งนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการเปลี่ยนงานของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารขององค์กรเข้าใจถึงที่มาของปัญหาดังกล่าว และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น อันเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้านบุคลากรขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
4. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ฝ่ายจัดการสามารถนำผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานที่อาจส่งผลกระทบต่อขององค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) จำนวน 415 คน (ฝ่ายบุคคล: บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1976: 580 - 581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

203 คน และได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 27 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 230 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้น แบบกำหนดสัดส่วน (Proportional) ตามจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหมด 4 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานขาย หน่วยงานจัดส่งสินค้า หน่วยงานคลังสินค้า และ หน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี

1.1.2.2 32 – 40 ปี

1.1.2.3 41 – 49 ปี

1.1.2.4 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 หน่วยงานที่สังกัด

1.1.5.1 หน่วยงานขาย

1.1.5.2 หน่วยงานจัดส่งสินค้า

1.1.5.3 หน่วยงานคลังสินค้า

1.1.5.4 หน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์

1.1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี

1.1.6.2 10 – 18 ปี

1.1.6.3 19 – 27 ปี

1.1.6.3 28 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านสถานที่ทำงาน

1.2.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

1.2.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.3.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

1.3.2 ด้านการสรรหาบุคลากร

1.3.3 ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา

1.3.4 ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น

1.3.5 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

1.3.6 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

2.2 แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) เกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด(สาขาพระราม 3)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นตามความสามารถของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การได้รับการยอมรับ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การได้รับการเอาใจใส่ดูแล ตลอดจนความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้รับความเชื่อถือให้ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการขอคำปรึกษา หรือขอความคิดเห็น ได้รับการยกย่องชมเชย และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กร

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ต้องการงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และรู้สึกพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงานนั้น

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบาย และการปฏิบัติในการใช้พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการสำรวจความต้องการ ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) เพื่อให้ได้พนักงานที่มีทักษะสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

การสรรหาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีในการแสวงหา และจูงใจบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่าง เพื่อให้มารับการคัดเลือกเป็นพนักงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การที่บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้เพิ่มความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการจัดหาการทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน

ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) เช่น เงินเดือน โบนัส ซึ่งอาจจะมีการเพิ่ม หรือลดก็ได้ ตามสภาพเศรษฐกิจ รวมถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความปลอดภัยและสุขภาพ หมายถึง ความคุ้มครองพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) จากอุบัติเหตุในการทำงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ของพนักงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีต่อการทำงานในทางบวกทั้งจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวโน้มนโยบายในการเปลี่ยนงาน หมายถึง ความต้องการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่
หรือการตัดสินใจที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์การของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์
จำกัด (สาขาพระราม 3)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและ
แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)”
มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- หน่วยงานที่สังกัด
- ระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจใน
การทำงานโดยรวมของ
พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์
จำกัด (สาขาพระราม 3)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านสถานที่ทำงาน
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

- การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- การสรรหาบุคลากร
- การฝึกอบรมและการพัฒนา
- ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น
- ความปลอดภัยและสุขภาพ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวโน้มพฤติกรรมการ
เปลี่ยนงาน ของพนักงาน
บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด
(สาขาพระราม 3)

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

4. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน
7. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529 :312-315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเบิล (C.Maple) และไอ แอล เจนิส และดีเรฟี่ (I.L.Janis & D.Rife) ได้วิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังคงมีความแตกต่างกัน โดยจะพบภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสาร

มีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ต่อเดือน เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

มนุษย์มีความแตกต่างกันในทางสัญลักษณ์ของร่างกาย บุคลิกลักษณะ พื้นเพ ของวัฒนธรรม ความสามารถและตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ทัศนคติ และในเรื่องความสนใจหรือผลประโยชน์ที่ตนพึงมีพึงได้ ในเรื่องประสบการณ์ในอดีตและยังมีเรื่องต่างๆ อีกหลายอย่างที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกัน (จูไร ความเสน. 2514 : 36)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533 : 112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ปรมะ สตะเวทิน. 2533 : 112 ; อ้างอิงจาก Will, Coldwater ; & Yates. 1980 : 87)

นอกจากนี้ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดเห็น และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกันไป ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากมีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัยและสภาพทางสังคมของบุคคล จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) (Defleur. 1996) มีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยามนุษย์
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาพหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไขที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

2. แนวคิดทฤษฎีกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 ทฤษฎีลำดับลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ.2550:133 – 136) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นๆในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ได้แก่

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย การมีชีวิตรอดและความกลัวต่อความสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และ ความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self – actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพ และบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของความ ต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์
ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 311.

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังภาพประกอบ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of - belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. หน้า 171

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

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 138-141) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนา โดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และ ในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

(1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)

(2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความพึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) หรืออาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (2) ปัจจัยการบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

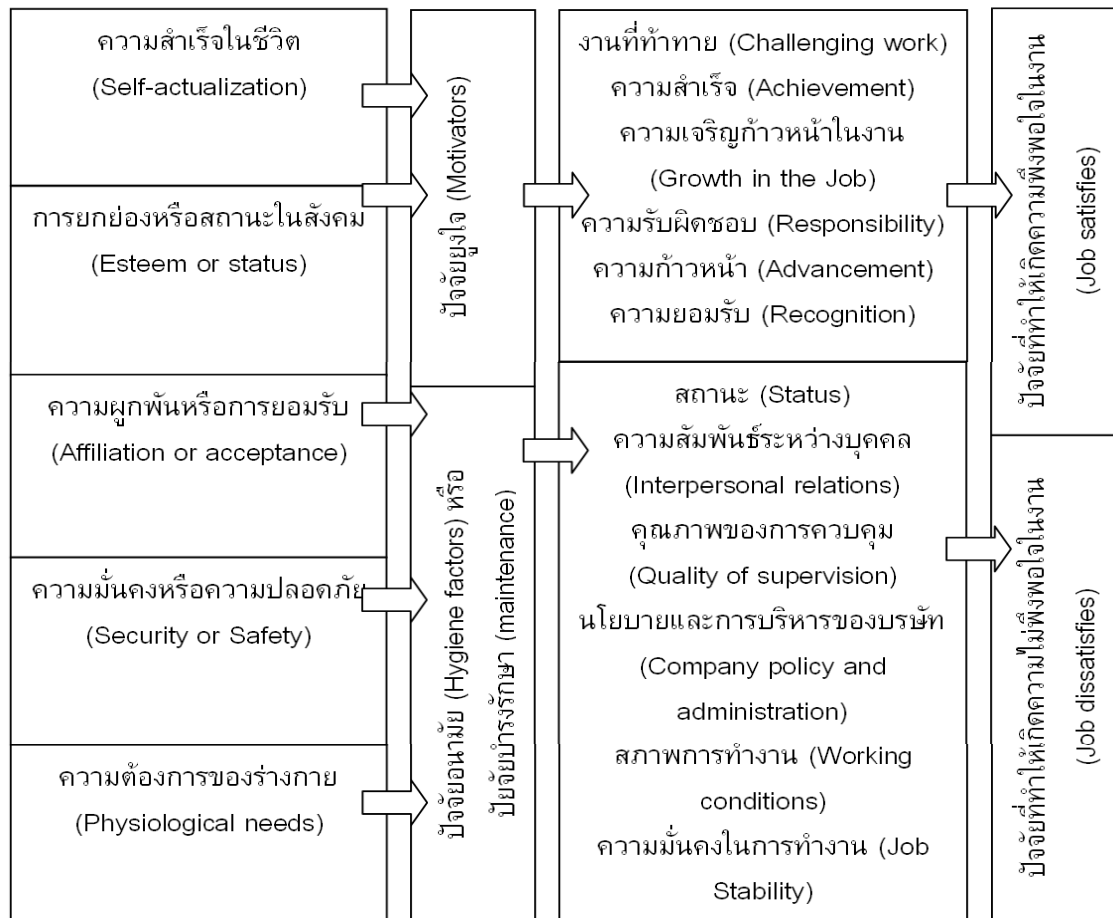
ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfies) การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น นโยบายของ บริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น การนำทฤษฎี Herzberg มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานในระดับสูง ผู้บริหารจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ให้นพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง โดยพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม
2. ป้องกันไม่ให้นพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานโดยการจัดระบบการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงาน และ จากพนักงานกลับมาผู้บริหาร
3. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน เช่น การให้ผลประโยชน์เพิ่มเติมนอกจากค่าตอบแทนการมีหลักประกันในอาชีพ การมีสภาพการทำงานที่ดี เป็นต้น
4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีความประพฤติดี

แนวคิดของ Herzberg ได้นำมาใช้ทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม และวงการรัฐบาลอย่างกว้างขวาง และใช้เป็นรากฐานของการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรมการพัฒนาการบริหารงาน และในการสรรหาตัวบุคคล นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการสำรวจขวัญ การควบคุมคุณภาพ การบริหารค่าจ้างเงินเดือน และการขยายงานอีกด้วย ผู้บริหารที่นำแนวคิดนี้ไปใช้ในการจูงใจพนักงาน และการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

สำหรับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีระดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่าง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และ
ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ที่มา : ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. หน้า 140.

1.3 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer (Need theories)

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth theory (ERG) พัฒนาโดย Clayton PI Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550.137-138) Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence needs (E)] เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการ

ให้คำตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่นๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2.ความต้องการด้านความสัมพันธ์ [Relatedness needs (E)] เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อม ในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth needs (G)] เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสที่ในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เสนอว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการในการอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow เสนอว่า บุคคลจะมีความต้องการตามลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด นอกจากนี้ Alderfer ยังค้นพบว่า ลำดับของความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลผู้ประกอบภาระจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการทางกาย เช่น ความหิว และความกระหาย (ความต้องการในการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยพิจารณาถึง วิธีการที่บุคคล มีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการของตน ดังนี้ (1) หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการ เมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ (2) หลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการนั้น และเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคล สามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่า เขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลง หรือความต้องการในระดับสูงขึ้น นั้นได้หรือไม่

2.4 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory)

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 142-143) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย David C. McClelland ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดย McClelland ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. **ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation)** เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น พอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มและสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขันแย่งชิง บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูงจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสังคม

2. **ความต้องการอำนาจ (Need for power)** เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงอำนาจในการควบคุม บุคคลมีความต้องการอำนาจสูงจะต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. **ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement)** เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาค้นหาวิธีที่ดีที่สุด

McClelland กล่าว่าคนเราจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในเวลาเดียวกันได้ แต่สัดส่วนของความต้องการนั้นจะแตกต่างกันออกไป โดยความต้องการสัมฤทธิ์ผล และความต้องการในอำนาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงาน ในองค์กรการให้ประสบความสำเร็จ เพราะผู้บริหารที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มุ่งมั่นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร และความต้องการในอำนาจ จะทำให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่ยิ่งใหญ่อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์การได้

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ ดังภาพประกอบ

Maslow's Theory	ERG Theory	Herzberg's Theory	McClelland's
Theory			
ความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต (Self actualization)	ความต้องการความ เจริญก้าวหน้า (Growth needs)	ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors)	ความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement)
ความต้องการ การยกย่อง (Esteem needs)	ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Relatedness needs)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)	ความต้องการ อยู่ในกลุ่ม (Need for affiliation)
ความต้องการทาง สังคม(Social needs)	ความต้องการ ความคงอยู่ (Existence needs)		
ความต้องการความ ปลอดภัย (Safety needs)			
ความต้องการของ ร่างกาย (Physiological needs)			

ภาพประกอบ 4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 317.

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กัน และกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรรยงค์ โตจินดา. 2543 : 372-374) มีดังนี้คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมี เป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือ ต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้นควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

- 2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน
- 2.2 ให้อุปลักษณ์รู้จุดมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์การ
- 2.3 ให้อุปลักษณ์เกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์การ โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน
- 2.4 มอบหมายงานที่อุปลักษณ์สนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้อุปลักษณ์มีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน
- 2.6 มีการทำงานเป็นทีม
- 2.7 ส่งเสริมให้อุปลักษณ์มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ อุปลักษณ์ในองค์การควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้
 - 3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ
 - 3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน
 - 3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ
 - 3.4 พยายามทำให้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ
 ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ
 - 3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจ
 - 3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Objective) มีดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542 : 10)

1. เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
 2. เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 3. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
 4. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ให้นานที่สุด
 5. เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : 5) หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กิจกรรมทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการออกแบบงาน และวิเคราะห์งานก่อน

การออกแบบงาน (Job Design) เป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างงาน และการออกแบบกิจกรรมการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Byars; & Rue. 1997 : 84)

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับงาน (Ivancevich. 1998 : 708) เป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนดทักษะหน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์การ (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 5)

2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์การซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ (Ivancevich. 1998 : 711)

3. การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์การ และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้มาสมัคร (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 8)

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงาน ให้มีทิศทางซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Byars and Rue. 1997 : 712) หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 9) ส่วนการพัฒนา (Development) เป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในปัจุบัน หรืออนาคต

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits) ผลตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน (Ivancevich. 1998 : 705) ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ ส่วนผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์การ (Byars; & Rue. 1997 : 531) เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) ความปลอดภัย (Safety) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 8) สุขภาพ (Health) เป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (Ivancevich. 1998 : 709)

7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) (Ivancevich. 1998 : 709)

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรง และพนักงาน

หลักการบริหารงานบุคคล

การกำหนดหลักการบริหารงานบุคคลโดยทั่วไป ควรกำหนดไว้ดังนี้ (บรรยงค์ โตจินดา. 2543 : 54 - 55)

1. ความเป็นธรรมในเรื่องอัตราค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และสภาพงาน (Working conditions)
 2. แจ้งให้พนักงานได้รู้ข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง เป็นการบริหารงานแบบระบบเปิด (Open-managementsystem) อย่างเหมาะสม
 3. ทำให้คนงานมีความรู้สึกว่ามีค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Self – value oriented and accountability)
 4. ความเป็นกันเองกับพนักงาน
 5. จ่ายค่าจ้าง และค่าแรง โดยยึดถือความสามารถ
 6. ต้องถือว่าพนักงานมีความสามารถด้วยกันทุกคน
- จากหลักทั่วไปดังกล่าว สามารถจำแนกรายละเอียดเป็นแนวทางสำคัญได้ดังต่อไปนี้

หลักการสำคัญ 12 ประการ ในการจัดระบบบริหารงานบุคคล คือ

1. หลักความเสมอภาค โดยยึดหลักการเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถทุกคนมาสมัครเข้าทำงาน โดยไม่กีดกัน
2. หลักความสามารถ ยึดถือความรู้ ความสามารถ หลักคุณวุฒิเป็นเกณฑ์ในการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนตำแหน่ง
3. หลักความมั่นคง ยึดหลักการปฏิบัติงานระยะยาว รวมทั้งการยึดหลักเหตุผลเมื่อมีปัญหาในการทำงาน
4. หลักความเป็นธรรมทางการเมือง ยึดหลักการปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดี ไม่ให้มีความสำคัญกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะ
5. หลักการพัฒนา ยึดหลักการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยการ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ การอบรม มีการจัดระบบนิเทศ และการตรวจตราการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. หลักความเหมาะสม ยึดหลักการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน โดยการแต่งตั้งหรือมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ

7. หลักความยุติธรรม ยึดหลักคุณธรรม ไม่ให้ความสำคัญกับพรรคพวก มีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่ได้รับมอบ โดยเฉพาะการไม่เอาเปรียบ และล่วงเกินทางเพศ

8. หลักสวัสดิการ ยึดหลักการบริการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรมีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพ ความปลอดภัย

9. หลักเสริมสร้าง ได้แก่ ยึดหลักการเสริมสร้างจริยธรรม และคุณภาพ ทั้งในการป้องกันและการกระทำผิด การผิดวินัยในการปฏิบัติงาน

10. หลักมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสำคัญกับสังคม มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานด้วยกัน เพื่อการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน

11. หลักประสิทธิภาพ ยึดหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน โดยเน้นในด้านการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

12. หลักการศึกษาวิจัย และพัฒนา ยึดหลักการพัฒนาปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ และสามารถอยู่รอดได้ ระบบการบริหารงานที่ดี จำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อจะได้นำเทคนิควิทยาการต่างๆ มาพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรม

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

5.1.1 ความหมายของพฤติกรรม

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายของคำว่า “พฤติกรรม (Behavior)” ไว้หลายความหมาย ผู้วิจัยจะนำเสนอเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนี้

โสภา ชูพิกุลชัย (2521 : 2) พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สิ่งมีชีวิตกระทำและบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้หรือใช้เครื่องมือวัดได้ นอกจากนี้ พฤติกรรมไม่ได้มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายใน อันได้แก่ความรู้สึกด้วย

ซูดา จิตพิทักษ์ (2525: 2) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมาข้างนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น คุณค่าที่เขาถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆ ทัศนคติหรือเจตคติที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น ความเชื่อ รสนิยม และสภาพจิตใจ ปัจจัยต่างๆ นี้เป็นสาเหตุกำเนิดพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

ดังนั้น สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลทั้งที่แสดงออกมาภายนอกและสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ โดยอาจจะแสดงออกมาทั้งที่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ ซึ่งบุคคลอื่นอาจจะสังเกตเห็นได้ หรือสามารถใช้เครื่องมือในการตรวจสอบพฤติกรรมได้

5.1.2 ประเภทของพฤติกรรม

พฤติกรรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

5.1.2.1 พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถ ด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา พฤติกรรมนี้จะบอกให้ทราบว่าใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกออกได้ 5 ขั้นตอน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการที่ระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทิศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ความเข้าใจเรื่องราวต่างๆที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้นได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการเอาหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่างๆของเรื่องนั้นได้

5. การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจดีราคา โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐานที่วางไว้

5.1.2.2 พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยมเป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็นหรือเข้าใจ เพราะเกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการรับรู้ การให้ความสนใจ (Receiving or Attending)

2. ขั้นตอนตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า แยกเป็นกระบวนการย่อยๆ จากระดับต่ำสุดของกระบวนการ

3. การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence In Responding) เป็นการทำเพราะความเชื่อฟังหรือคล้อยตาม หรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้สึกต่อต้านน้อย

4. ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุ ปรากฏการณ์ และพฤติกรรมด้วยตัวเอง ซึ่งรวมถึงการเอาเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ สิ่งบุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่ง

เป็นคุณลักษณะของความเชื่อหรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่ยึดถือ

5. การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และพัฒนาระบบไปที่ละน้อยจนกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา

6. การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization By A Value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติของบุคคล ตามระบบค่านิยมที่ตนยึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบที่คงเส้นคงวา เป็นอัตโนมัติโดยมิได้มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง

5.1.2.3 พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมา สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

5.1.3 กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุรพล พะยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึง กระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงความรู้สึก (Sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นด้วย

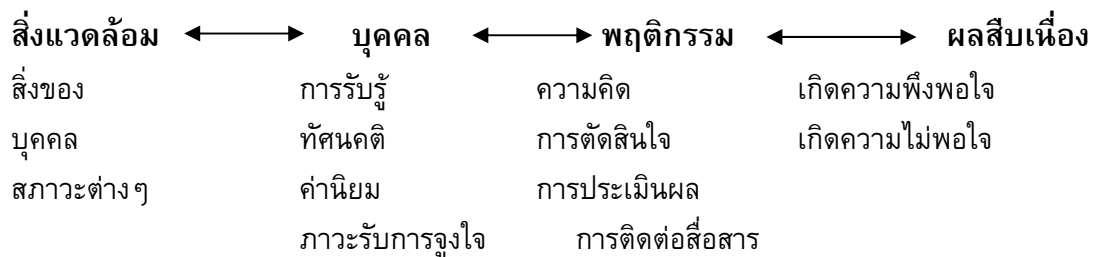
2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้ต่างๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึกที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ

3. กระบวนการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ต่างๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Cover behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (250: 6 - 12) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายในบุคคล เช่น

สิ่งแวดล้อมต่างๆ และองค์ประกอบภายในบุคคล ซึ่งได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา องค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ ดังรูปต่อไปนี้

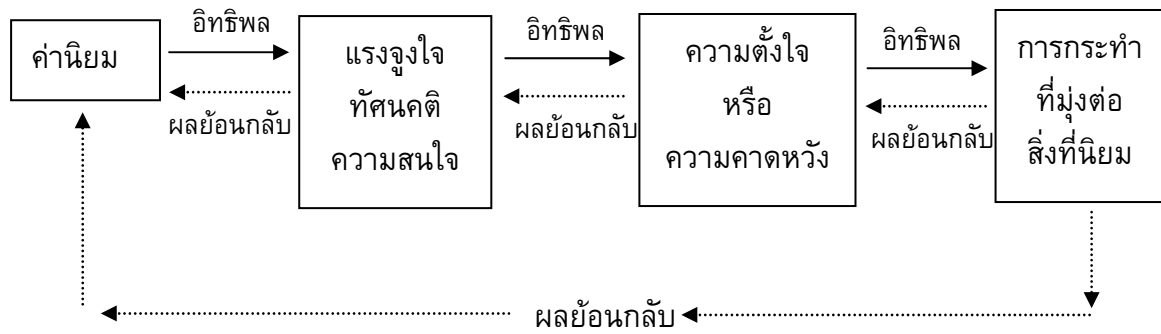


ดังนั้นในการศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม จึงควรทำความเข้าใจกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ (Perception) โดยทั่วไป บุคคลจะแปลความหมายหรือมองเห็นสิ่งต่างๆแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นสภาวะการณ์ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ การที่บุคคลเลือกรับสิ่งเร้าต่างกัน เพราะในสถานการณ์หนึ่งๆ มีสิ่งเร้าหลายอย่างเกิดขึ้น แต่บุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า โดยอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมของตน ซึ่งแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

2. ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของทัศนคติ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านการปฏิบัติจะบอกถึงสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคล ในการจะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่บ่งถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

3. ค่านิยม (Value) ค่านิยมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสิ่งหนึ่งในด้านจิตวิทยาของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออก โดยบทบาทของค่านิยมมี 2 ประการ คือ เป็นมาตรฐานที่จะนำทางหรือเป็นแนวทางให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ ประเมินผลว่าสิ่งใดดี ไม่ดี และจะทำหน้าที่กระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติ ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติ ความสนใจ และความตั้งใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้นในที่สุด อิทธิพลของค่านิยมต่อพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถแสดงได้ ดังรูป

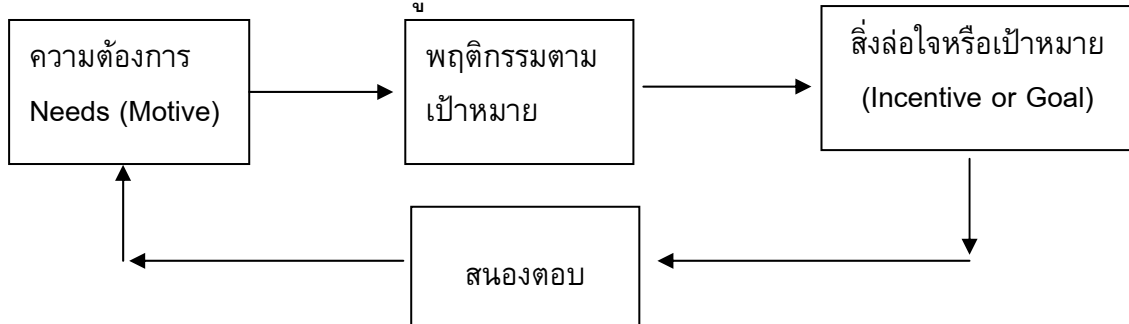


ภาพประกอบ 5 อิทธิพลของค่านิยมต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ที่มา : ประสาน มาลากุล. (2523) (เอกสารอัดสำเนา)

4. ภาวะรับการจูงใจ (Motivation) ภาวะรับการจูงใจคือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นใน

ตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ กระบวนการเกิดภาวะดังกล่าวมีรายละเอียด ดังรูปด้านล่างนี้



ภาพประกอบ 6 กระบวนการเกิดภาวะรับการจูงใจ

ที่มา : เทพนม เมืองแมน (2540 : 10)

จากภาพประกอบ 6 เมื่อบุคคลได้สิ่งที่เป็เป้าหมายที่สามารถบำบัดความต้องการแล้ว ผลที่เกิดขึ้นอาจจะมี 2 ลักษณะ คือ

- เมื่อความต้องการได้ถูกสนองตอบแล้วบุคคลจะเกิดความพอใจ เช่น เมื่อมี

ความหิว และบุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบำบัดความหิวแล้ว บุคคลก็จะเกิดความพอใจเนื่องจากความหิวได้ถูกบำบัดด้วยอาหาร

- ในบางครั้ง ความต้องการบางอย่างอาจจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นถึงแม้จะได้บำบัดความต้องการนั้นแล้วก็ตาม เช่น การเพิ่มเงินเดือนอาจจะยิ่งทำให้พนักงานมีความต้องการอยากได้ค่าจ้างเพิ่มมากยิ่งขึ้นอีก ดังนั้น เมื่อความต้องการมีขึ้น บุคคลก็จะปรุงแต่งพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่เป็เป้าหมายเพื่อสนองความต้องการเหล่านั้น

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลนั้นประกอบไปด้วยการรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม และภาวะรับการจูงใจ และ

พฤติกรรมของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้ว ย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่อง
อาจจะเป็นไปได้ทั้งลักษณะพอใจ และไม่พอใจ ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความพอใจมาให้บุคคลก็
มักจะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาให้บุคคล
บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน

การลาออกนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเรียบเรียง
ดังต่อไปนี้

6.1 ความหมายของการลาออก

6.1.1 Mobley (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์, 2549, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของ
การลาออก หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่ง
การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดย
พนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดย
องค์การเป็นผู้จัดการ และหมายถึง การเกษียณอายุและการตาย

Sayles and Strauss (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์, 2549, หน้า 17) ได้กล่าวว่า
การลาออก หมายถึงการสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน และการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทน
หรือการเข้างานและการออกจากงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์การ สำหรับการเข้ามา
ทำงานมีความหมายรวมถึง การว่าจ้างพนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้ามาทำงาน
ด้วย ส่วนการออกจากงานหมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงาน
เกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาตการหมุนเวียนการทำงานนี้ เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ
(voluntary) และไม่สมัครใจ (involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออก
จากงานโดยสมัครใจ มักจะเกิดจากตัวพนักงานเองในขณะที่ออกจากงาน โดยไม่สมัครใจมักเกิด
จากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้ มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของ
เงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวด
เกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ
การตาย และการตั้งครุฑ เป็นต้น

6.1.2 เสนาะ ดิยาวี (2525, หน้า 52) กล่าวว่า การลาออก หมายถึง การหมุนเวียน
ของแรงงาน

จากความหมายข้างต้นดังกล่าว มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย และในการศึกษาครั้งนี้
สรุปได้ว่า การลาออกนี้ประกอบด้วยการสิ้นสุดการว่าจ้าง และการจ้างพนักงานใหม่เข้าทำงาน
หรือการเข้าออกและออกจากองค์การของบุคลากรซึ่งมีลักษณะของการเคลื่อนไหว (Movement)

และมีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) สรุปได้ว่าการออกจะหมายถึง การลาออกจากงานของพนักงานในองค์กรใด องค์กรหนึ่ง เพื่อไปเข้าทำงานยังองค์กร หรือที่ทำงานใหม่

6.2 แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน

6.2.1 แนวทางการศึกษาด้านพฤติกรรม (behavioral school of thought) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวว่าพฤติกรรมการลาออกโดยพยายามค้นหาสาเหตุของการลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไรและส่งผลอย่างไรต่อองค์กรบ้าง Lawler (อ้างถึงใน รัชกร อินทรสุระ, 2548, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักก่อให้เกิดผลตามมาหลายอย่างด้วยกัน เช่น ผลการปฏิบัติงานต่ำ การนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ การลาออก ความไม่พอใจงาน และความผิดปกติทางจิตใจ

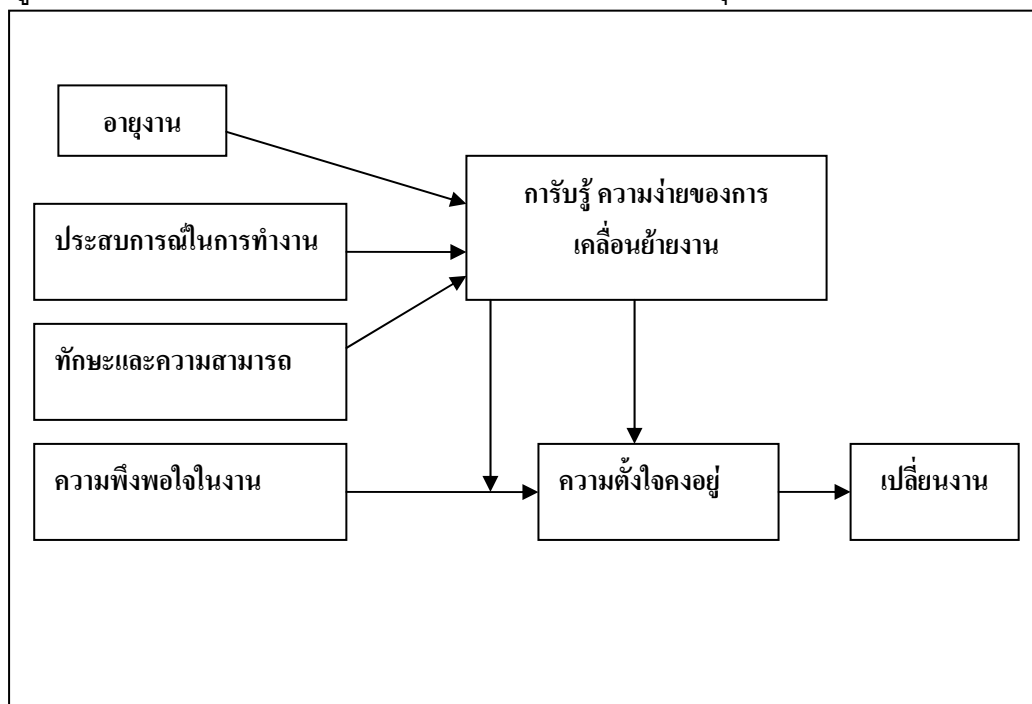
6.2.2. แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (economic school of thought or approach) เป็นแนวทางการศึกษา ที่กล่าวถึงตลาดภาวะแรงงาน และระดับกิจกรรมทางธุรกิจ ว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กร โดย Burton and Parker (อ้างถึงใน รัชกร อินทรสุระ, 2548, หน้า 27) กล่าวว่า วิธีการที่จะสร้างงาน เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากทำให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ถ้าขนาดในการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานยังคงไม่เปลี่ยนแปลง โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะต่ำ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความต้องการของตลาดแรงงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ในการตัดสินใจลาออกของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กร โดยเป็นการลาออกโดยสมัครใจ และอัตราการลาออกจะมีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของโอกาสในการเปลี่ยนงาน

6.2.3 แนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (push –pull approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรมและแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ไว้ด้วยกัน กล่าวคือ แนวทางการศึกษานี้ได้กล่าวถึงสาเหตุของการลาออกของพนักงานว่ามี 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด Shakier and Freudenberg (อ้างถึงใน รัชกร อินทรสุระ, 2548, หน้า 27) โดยปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นหรืออยู่ภายในองค์กร (internal factors) ได้แก่ ความไม่พอใจในงาน ความไม่พอใจในค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความเป็นกันเอง ขนาดขององค์กร ซึ่งอัตราการลาออกขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ จะมากกว่าองค์กรที่มีขนาดเล็ก การรวมอำนาจ การติดต่อ สื่อสารอย่างเป็นทางการ ส่วนปัจจัยดึงดูด จะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกเหนืออยู่ภายนอกองค์กร (external factors) ได้แก่ การได้รับผลประโยชน์เกินกุลสูง กว่า ขนาดของครอบครัวและความรับผิดชอบ ความเจ็บป่วย เป็นต้น

6.3 ทฤษฎีและตัวแบบของการเปลี่ยนงานจากองค์กร

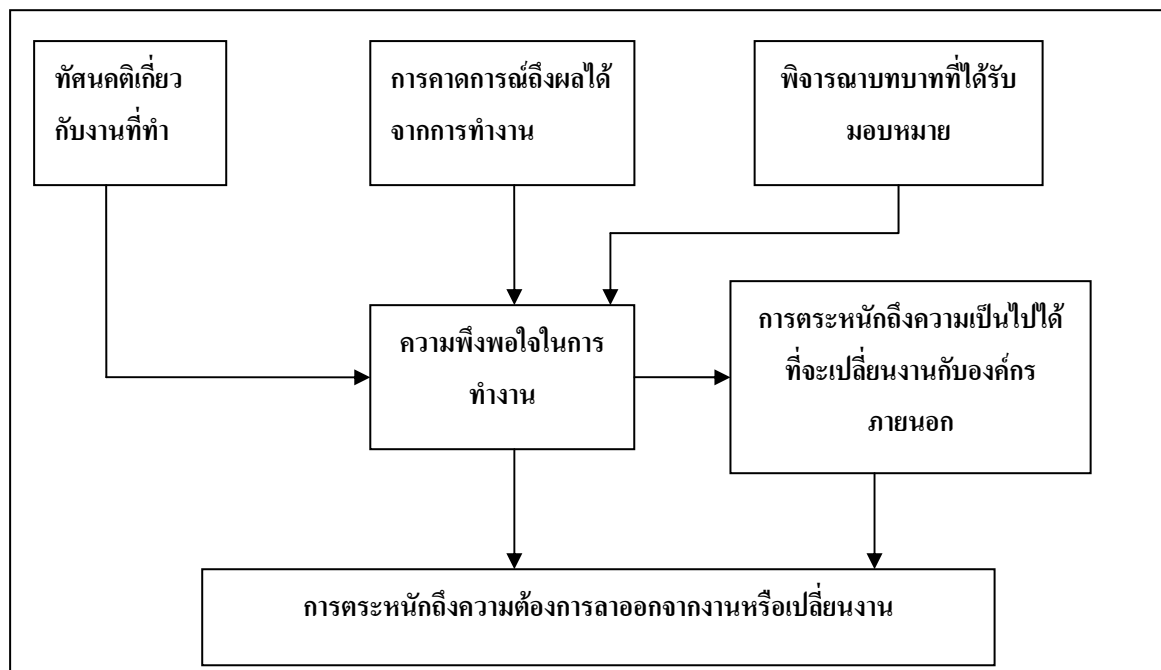
6.3.1 แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกของ Gerhart (อ้างถึงใน วิยะดา เรืองฤทธิ์, 2545, หน้า 16) ได้เสนอตัวแบบเกี่ยวกับการลาออกโดยสมัครใจ แผนภาพที่ 2 ได้อธิบายว่า นอกจากความพึงพอใจในงานที่มีผลกระทบต่อการลาออกแล้ว อายุงาน อัตราการ

ว่างงาน และการรับรู้ความง่ายของการเคลื่อนย้ายงาน ก็มีผลต่อการลาออกและอัตราการว่างงานและอายุงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออก นอกจากนี้ อัตราการว่างงานยังเป็นตัวแปรส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร ในขณะที่อัตราการว่างงานและทักษะความสามารถในงานจะส่งผลกระทบต่อรับรู้ความง่ายต่อการเคลื่อนย้ายงานซึ่งส่งผลต่อการลาออกในที่สุด



ภาพประกอบ 7 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของบุคลากรคอมพิวเตอร์ (หน้า 16), โดย วิยะดา เรืองฤทธิ์, 2545, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

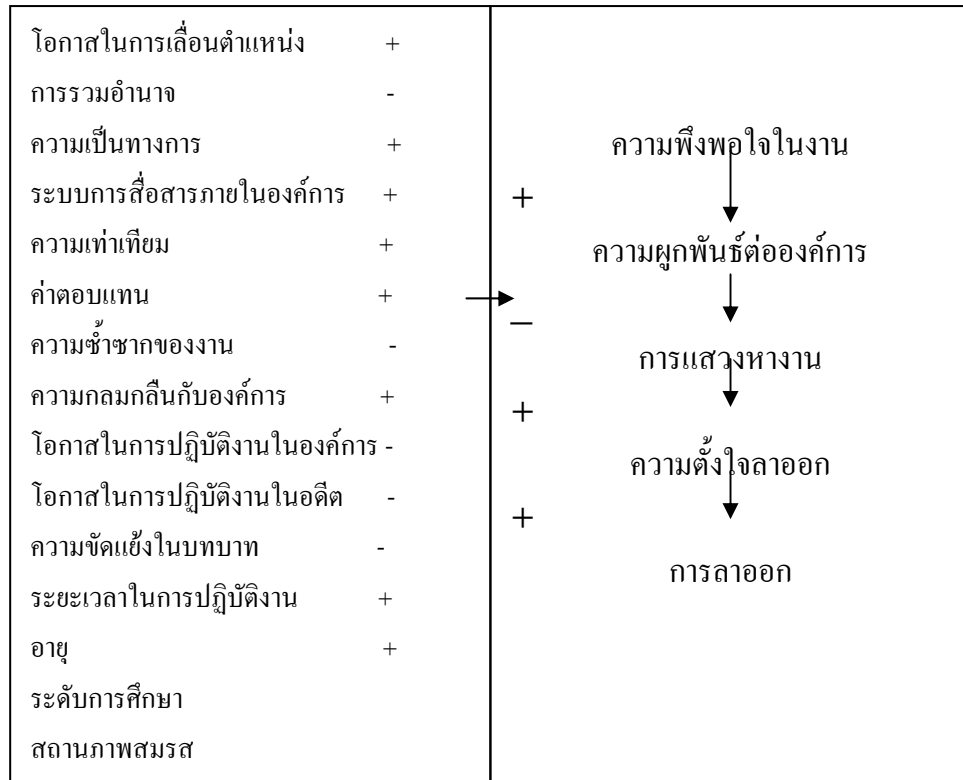
6.3.2 แนวทางการศึกษาตัวแบบการลาออกของ March and Simon (อ้างถึงใน จุรีพร กาญจนการุณ , 2536, หน้า 48) ได้เสนอแนวความคิดว่า การลาออกจากงานมีองค์ประกอบ 2 ส่วนคือ การตระหนักถึงความต้องการการลาออก และการตระหนักถึงความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง แผนภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะมีการพิจารณาถึงงานที่ทำและตัดสินใจว่าตนเองมีความพอใจมากน้อยเพียงไร ความพอใจนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในประเภทของงานด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะการบังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ และการพิจารณาคาดการณ์ถึงผลได้ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ซึ่ง จะทำการเปรียบเทียบกับงานที่ทำ บทบาทที่ได้รับว่าเหมาะสมกันหรือไม่อย่างไรสำหรับความเป็นไปได้ที่จะได้งานใหม่จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาพิจารณาประกอบในการตัดสินใจ



ภาพประกอบ 8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน (หน้า 48), โดย จุรีพร กาญจนการุณ, 2536, วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาชน, มหาวิทยาลัยมหิดล

6.3.3 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Rober and Rouseeeau (อ้างถึงใน หนา

พร รัตนินิตย์, 2548, หน้า 17) เสนอว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความเป็นทางการระบบการสื่อสารภายในองค์กร ความเท่าเทียม ค่าตอบแทน ความกลมกลืนกับองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอายุ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การรวมอำนาจ ความซ้ำซากของงานโอกาสในการปฏิบัติงานในอดีต และความขัดแย้งในบทบาทโดยที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสวงหางาน และการแสวงหางานจะส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งความตั้งใจที่ลาออกจากงานนี้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลให้บุคคลตัดสินใจลาออกและตัวแปรอีกสองตัวที่ยังไม่แน่ใจว่ามีความสัมพันธ์ทางใดกับการลาออก คือ ระดับการศึกษาและสภาพการสมรส



ภาพประกอบ 9: 4 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของ Rober and Rouseeeau

ที่มา. จาก ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานประจำ กรณีศึกษา: บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง สาขาในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร์ (หน้า17), โดย ธนาพร รัตนินิตย์, 2548, วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกหรือเปลี่ยนงานจากองค์กร

6.4.1 อายุ บุคคลที่อายุมากขึ้น มีประสบการณ์ทำงานกับบุคคลหลายประเภท ทำให้มองชีวิตอย่างกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้ง และมีวุฒิภาวะมากขึ้นด้วย ดังนั้นโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การลาออกจากงานจึงเกิดได้น้อย บุคคลที่อายุน้อยประสบการณ์ต่าง ๆ น้อย ความอดทนต่อสภาวะคับข้องใจต่างมีน้อย ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นอาจตัดสินใจลาออกจากงานได้ Keane'Ducette and Adler (อ้างถึงใน รัชกร อินทรสุระ, 2548, หน้า 28)

6.4.2 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกจากงาน โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงในระดับต่ำกว่าปริญญาจะมีแนวโน้มการลาออกต่ำกว่า Lucas, Adwood and Hagaman (อ้างถึงใน นื่องนุช ภูมิสนธิ์, 2539, หน้า 30)

6.4.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ จูรีพร กาญจนการุณ (2536) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากองค์กรซึ่ง Flippo (อ้างถึงใน จูรีพร กาญจนการุณ, 2536, หน้า 34) กล่าวว่า ผู้ที่มีระยะการทำงานนานจะ

มีโอกาสนในการเลื่อนขั้นดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์กรได้นาน

6.4.4 ภาระครอบครัว บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อย ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจ เมื่อมีอาชีพอื่นที่ให้ผลประโยชน์ในเรื่องเงินจำนวนมาก ก็อาจจะตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ในทางตรงกันข้าม การมีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว เช่น ต้องให้การพยาบาลบิดา มารดาและบุคคลในครอบครัวก็อาจเป็นเหตุผลที่ทำให้พยาบาลยังคงทำงานอยู่ต่อไป นอกจากนี้พยาบาลที่แต่งงานแล้วและต้องต้องรับผิดชอบในการเลี้ยงดูบุตร การขึ้นเวรบาย เวิร์ก จึงเป็นปัญหาทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวและการทำงาน การศึกษาของ Cava age (อ้างถึงใน แสงทอง ประสุวรรณ, 2541, หน้า 42) ยังพบว่า การที่พยาบาลต้องออกจากงาน และปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนั้นในระยะเวลาสั้นเนื่องจากต้องย้ายติดตามคู่สมรส

6.4.5 สุขภาพ จากการศึกษาของจุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549) พบว่า ปัญหาสุขภาพมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์นั้นคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาสุขภาพมากจะมีแนวโน้มการลาออกสูงและสูงลักษณะ แส่นักดี (2550) พบว่า สุขภาพต่างกันเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน

6.5 ผลกระทบที่เกิดจากการลาออกหรือเปลี่ยนงาน

Mobley (อ้างถึงใน สุนทรา จิตวิตร, 2544, หน้า 18) ได้กล่าวถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากการลาออกดังนี้

1. ผลต่อองค์กร

1.1 ผลดี

1.1.1 ในบางครั้งการที่มีคนลาออกจากองค์กรไปอาจทำให้ได้คนใหม่ที่ดีกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเข้ามาแทน

1.1.2 ก่อให้เกิดความรู้แนวความคิดเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการรับคนใหม่ที่มีความรู้ความสามารถนอกจากนี้การที่คนในองค์กรมีการลาออกมากจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารพยายามหาวิธีการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดี

1.1.3 เป็นการลดพฤติกรรมกรรมภาระงานต่างๆ ที่ไม่พึงปรารถนาในกรณีที่บุคคลมีความจำเป็นทางครอบครัว บุคคลเหล่านี้จะแสดงออกถึงพฤติกรรมภาระงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การขาดงาน การท้อแท้ เฉื่อยชา ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นถ้าบุคคลประเภทนี้มีโอกาสในการลาออกจะทำให้พฤติกรรมภาระงานในรูปแบบต่าง ๆ ลดน้อยลง

1.1.4 เป็นการลดความขัดแย้งในองค์กร ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กรและเป็นเรื่องที่ยากที่จะแก้ปัญหาได้ การลาออกจะเป็นวิธีการสุดท้ายที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อขัดแย้งซึ่งอาจจะเป็นทั้งผลดีต่อองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.2 ผลเสีย

1.2.1 เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ ใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือก และฝึกอบรมคนใหม่ที่เข้ามาแทนที่ ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างฝึกคนใหม่เพื่อเข้ามาแทนที่คนเดิม

1.2.2 ถ้าคนที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นผู้ที่มีความชำนาญมีความสามารถสูง จะเกิดผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานขององค์กร และอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

1.2.3 กระทบต่อรูปแบบของกลุ่มสังคมและการติดต่อสื่อสารในองค์กรถ้าผู้ที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร หรือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญของกลุ่ม การลาออกของเขา จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังอยู่ในแง่ที่ทำให้ปริมาณงานมากขึ้นและผลงาน อาจจะด้อยประสิทธิภาพลง

1.2.4 ทำให้ขวัญและกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์กรลดลง การลาออกของผู้หนึ่งอาจจะมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ ซึ่งจะมีผลทำให้อัตราการลาออกสูงขึ้น เนื่องจาก ขวัญและกำลังใจไม่ดีและอีกด้านหนึ่งทำให้เขาทราบว่ามีทางเลือกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานใหม่อีกมากมายในขณะที่แต่เดิมไม่เคยสนใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ นอกจากนี้ยังทำให้คนส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงเหตุผลต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความต้องการลาออก

1.2.5 ทำให้เกิดวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่เหมาะสม การที่มีการลาออกมากทำให้เกิดนโยบายหรือการควบคุมเกิดขึ้นซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือไม่ตรงกับสาเหตุที่แท้จริง

1.2.6 ทำให้เสียโอกาสที่ดี การลาออกของบุคคลในองค์กรอาจจะเป็นสาเหตุให้ องค์กรต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่สำคัญ ๆ หรือโครงการที่ดี เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

2. ผลต่อบุคคล

2.1 ผลดี

2.1.1 บุคคลที่ลาออกจากงานไป อาจจะได้รับรางวัลใจที่ดีกว่าองค์กรใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของรายได้ หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่มากขึ้น เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถมากกว่าเดิม มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงขึ้น

2.1.2 ที่ประสบความสำเร็จในการลาออกหรือผู้ที่ได้รับเลือกให้เข้าทำงานใหม่จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้นและมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วยนอกจากนี้การที่บุคคลได้พบว่า งานใหม่มีความท้าทายหลากหลายมากกว่างานเดิมจะเป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นอย่างดี

2.1.3 ผลต่อบุคคลที่ยังอยู่ในองค์กร การที่มีคนลาออกไปจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนที่ยังอยู่ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงขึ้น และการที่คนใหม่ที่มีคุณภาพสูงเข้ามาแทนที่คนเดิมจะเป็นการช่วยกระตุ้น ให้คนที่ยังอยู่มีชีวิตชีวามากขึ้น

นอกจากนี้การที่มีคนลาออกจากงานจะมีผลทำให้คนที่ยังอยู่เพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2.2 ผลเสีย

2.2.1 การที่มีคนลาออกจากองค์กรไปจะมีผลทำให้คนที่ยังอยู่พยายามหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนอื่น ๆ ต้องลาออกจากงานและทำให้เขาพยายามแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย นอกจากนี้การที่เขาได้มีโอกาสรับรู้สภาพความจริงเป็นของหน่วยงานใหม่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเดิม

2.2.2 คนที่จำเป็นต้องลาออกด้วยเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น มีความจำเป็นต้องย้ายภูมิลำเนา เหตุผลครอบครัว อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานใหม่ได้

2.2.3 การลาออกอาจทำให้สูญเสียผลประโยชน์บางอย่าง ที่ได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 การเปลี่ยนงานใหม่อาจทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการ กับความเครียดนั้นได้ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อ ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น และความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้

2.2.5 ในด้านครอบครัว การลาออกของบุคคลหนึ่งอาจจะมีผลกระทบ ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของอีกคนหนึ่งได้

3. ผลต่อสังคม

3.1 ผลดี

3.1.1 การเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่โรงงานใหม่ เป็นความจำเป็นสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การย้ายไปสู่โรงงานที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น จะมีผลในการเพิ่มรายได้เฉลี่ยของประชากรด้วย

3.1.2 การที่บุคลากรออกจากงานที่มีความตึงเครียดจะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของสังคมที่จะต้องใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน

3.2 ผลเสีย

3.2.1 การที่มีคนลาออกจากงานไปจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้นซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นตามไปด้วย

3.2.2 ไม่สามารถขยายการลงทุนได้ หน่วยงานหรือโรงงานที่ต้องการขยายกิจการอาจไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร

นอกจากนั้นแล้ว การลาออกยังส่งผลติดตามมาอีกนา นับประการ ดังที่ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2530, หน้า 70) กล่าวว่า เป็นการเพิ่มพูนต้นทุนขององค์กรในประเภทค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ คือ

1. ต้นทุนการจัดจ้างคน ได้แก่ การสิ้นเปลืองเวลาและภาระในกระบวนการสรรหา การทดสอบและการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกคนเข้าทดแทนที่ออกไป

2. ต้นทุนการฝึกอบรม ได้แก่ การเสียเวลาของหัวหน้าฝ่ายบุคคลและของตัวผู้รับการฝึกอบรมเอง
 3. ผู้เริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่โดยปกติจะทำงานได้น้อยกว่าเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับ
 4. ผู้เริ่มทำงานใหม่ จะมีโอกาสทำงานพลาด หรือทำให้เกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุได้มาก และทำให้อัตราการใช้วัสดุอย่างสิ้นเปลืองสูง
 5. ช่วงเวลาที่รอการหาคนใหม่มาทดแทนคนเก่า จะมีผลผลิตลดลง และไม่ได้ใช้เครื่องจักร เครื่องมือเต็มกำลังการผลิต
 6. ต้องมีการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากการเข้าออกงานมีมากและก่อให้เกิดปัญหาการทำงานไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- จากการที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการลาออกของลูกจ้าง จะนำมาซึ่งผลดีผลเสียต่อโรงงานอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของผลกระทบที่โรงงาน จะได้รับแล้วมีมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับจากลูกจ้างที่ลาออก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาแก่โรงงานในภายหลังได้ อาทิ เช่น ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครลูกจ้าง ฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น

7. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด

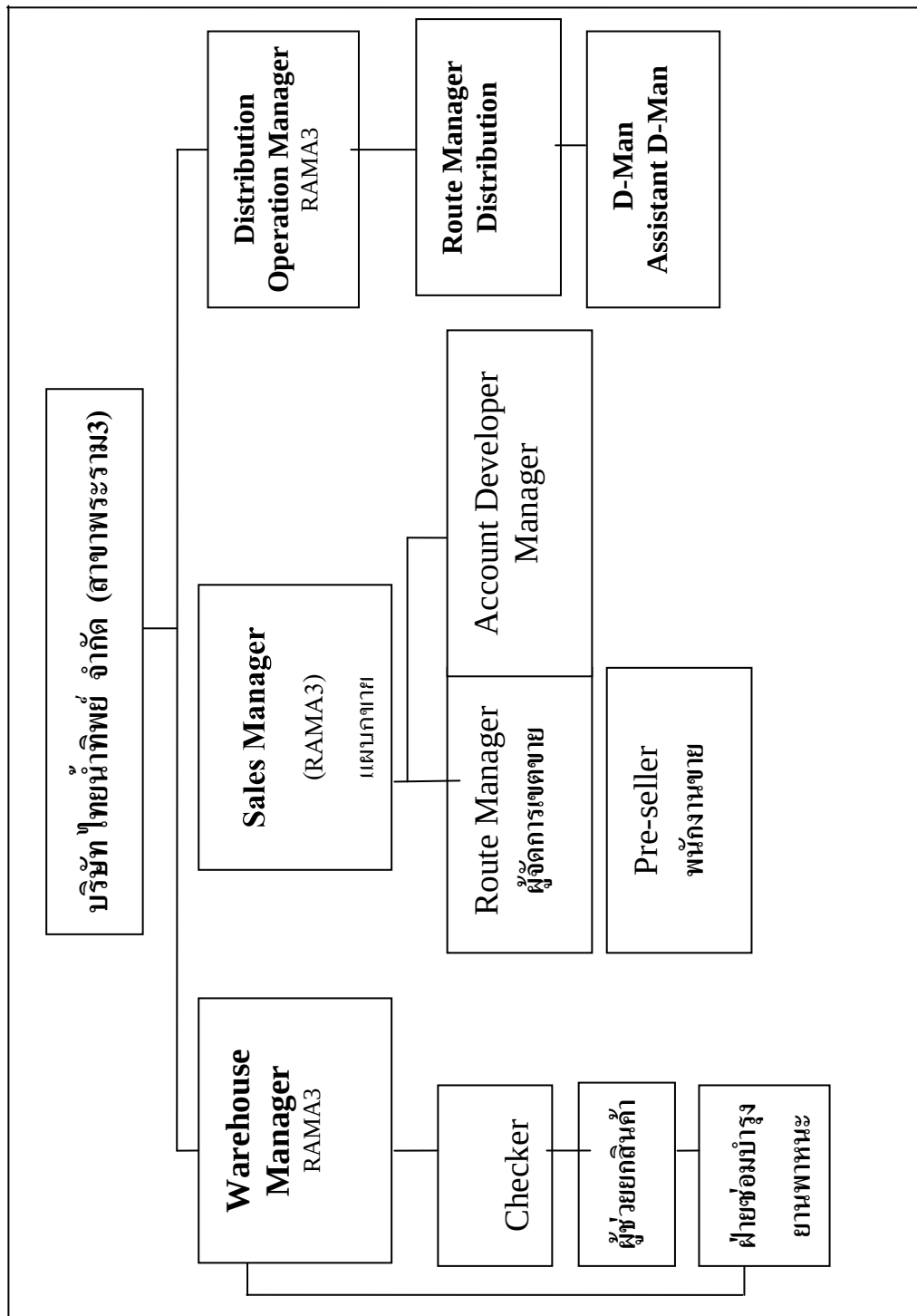
ปี พ.ศ.2502 กลุ่มนักธุรกิจไทย ตระกูลสารสิน เคียงศิริ และบุญสูง ได้เปิดบริษัทบรรจุขวดรายแรกของประเทศไทยขึ้นอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ.2502 ร่วมกับ บริษัท โคคา-โคลา เอ็กซ์พอร์ต คอร์ปอเรชั่น ขึ้นในนาม บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด กิจการได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในเวลาต่อมาโดยเปิดโรงงานบรรจุขวดแห่งใหม่ที่หัวหมากในปี พ.ศ. 2512

เมื่อความเจริญเติบโตของตลาดน้ำอัดลมในเขตภูมิภาคเติบโตขึ้นมากในปีพ.ศ.2510 บริษัทได้เริ่มดำเนินการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่ โรงงานไทยน้ำทิพย์ จำกัดขอนแก่นและในปี พ.ศ.2520 ที่จังหวัดลำปาง เปิดโรงงานที่ปทุมธานีในปี พ.ศ.2524 และที่รังสิตในปี พ.ศ.2539 และโรงงานล่าสุดคือ จังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2541 ครอบคลุมพื้นที่กระจายสินค้าได้ทั่วประเทศ นอกจากนั้นเพื่อรองรับตลาดน้ำอัดลม ที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทางบริษัทฯ จึงตั้งสาขาพระราม3 ใน พ.ศ. 2549 เพื่อรองรับการขยายตัวของร้านอาหาร, ร้านเบ็ดเตล็ด, ฟาสต์ฟู้ด, โรงเรียน, สำนักงาน, โรงแรม, มินิมาร์ท และห้างสรรพสินค้า ซึ่งทำให้ผู้บริโภคคุ้นเคยกับสินค้าในรูปของการจัดจำหน่ายน้ำอัดลม Packages ต่างๆ ที่จำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบของสินค้าน้ำอัดลมขนาดต่างๆ ที่มีจำหน่ายทั่วไป นอกจากการก่อตั้งโรงงาน 6 โรงงานและ 2 สำนักงานแล้วปัจจุบันยังมีคลังกระจายสินค้าทั้งหมด 61 สาขา

บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) ตั้งอยู่เลขที่ 932 ถนนพระราม3 แขวง บางโพธิ์พวง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีพนักงานระดับจัดการ และปฏิบัติการทั้งหมด 415 คน มีคลังสินค้าที่รับผิดชอบ 9 สาขา คือ คลังสินค้าสาขาพระราม 3 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายคือ น้ำทิพย์ ขนาด 600, 1,500 มิลลิลิตร, โค้ก, โค้กซีโร่, สไปร์ส, แฟนต้า รส

ขนาดต่าง ๆ ขนาด 185cc., 240cc., 250cc., 280 cc., 325cc., 375cc., 422cc., 500cc., 590cc., 600cc., 1 ลิตร, 1.25 ลิตร, 1.5 ลิตร, 2 ลิตร น้ำผลไม้รสสัมผัสแปลก ,MINIMATE PULPY , ซเวป , A&W จำนวนพื้นที่เขตขายของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) ในกรุงเทพมหานคร 60(Pre-sale) +1 เขต (Conventional) รวมทั้งหมดจำนวน 61 เขต

โครงสร้างองค์กร
บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3)



ภาพประกอบ 10 โครงสร้างองค์กร บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พวงเพชร วงศ์อิมยอง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11 - 20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรายได้ และสวัสดิการ

สุวลักษณ์ แสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่อง แนวโน้มการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยภูมิ การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสรรคบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระด้านการเงิน และสุขภาพต่างกันเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การพบว่า ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านรายได้ ด้านหัวหน้างานและด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน พบว่า ด้านตำแหน่งงานและด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกต่อแนวโน้มการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

สมเจตน์ ภิรมย์มาก (2547) ศึกษาเรื่อง ความสูญเสีย และผลกระทบที่องค์กรได้รับอันเนื่องมาจากพนักงานลาออก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กร คือ (1) ความมั่นคงและความก้าวหน้า ระบบการบริหารงาน/ การบังคับบัญชา การฝึกอบรมและพัฒนา รางวัลตอบแทนการทำงานความปลอดภัย ความสามัคคี บรรยากาศในการทำงาน การติดต่อสื่อสารเปิดเผย ประเภทของธุรกิจ ขนาดขององค์กร ภูมิประเทศ/ ท่าเลที่ตั้งขององค์กร โดยทั้งหมดอยู่ในระดับมาก (2) ความสูญเสียที่องค์กรได้รับอันเนื่องมาจากพนักงานลาออก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต้นทุนเวลาในการฝึกอบรมและพัฒนาโดยทั้ง 2 ด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ส่วนความสูญเสียได้แก่ ธุรกิจ/ ส่วนแบ่งตลาด และชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลกระทบที่องค์กรได้รับอันเนื่องมาจากพนักงานลาออก ได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินธุรกิจ ขวัญและกำลังใจของคนในองค์กร และความเชื่อมั่นของผู้สมัครงาน โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลกระทบต่อศักยภาพ/

คุณภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมาก (4) ประเด็นปัจจัยด้านการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ได้แก่ พนักงานกำลังติดตามการประกาศรับสมัครงานเพื่อหางานใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็น ทันทีที่ได้งานใหม่ที่ดีกว่าท่านจะลาออกอยู่ในระดับมาก (5) ผู้วิจัยเสนอให้มีการ ทบทวนเรื่องโครงสร้าง ค่าจ้างและสวัสดิการ โดยนำประเด็น ค่าครองชีพที่สูงขึ้นมา ประกอบการพิจารณาเพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม และแข่งขันได้กับ บริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาปัจจัย ด้านภูมิลำเนา วันหยุด และอัตราการจ่ายโบนัสเพิ่มเติมเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการ ตัดสินใจลาออก

จิระวัฒน์ แดงเจนกิจ (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการ ทำงาน ยกเว้นปัจจัยอายุและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน (2) ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความ ตั้งใจลาออก ยกเว้นปัจจัยอายุ เพศ อายุงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ ลาออก (3) องค์ประกอบทั้ง 5 ของคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจ ลาออก

วิยะดา เรืองฤทธิ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือ ลาออกของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยในงานด้านสัมพันธภาพกับ ผู้อื่นในการปฏิบัติงานมีค่าอยู่ในระดับสูง (2) ระดับแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออก ระดับ ความเครียด ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีค่า อยู่ในระดับปานกลาง (3) ตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพในการทำนายแนวโน้มการย้ายงานหรือ การลาออกของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจใน การทำงาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.686 มีอำนาจทำนายร้อยละ 47.10 และค่า ความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ 0.6433 ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้ $Y = (-1.517 + 1.027x_8 + 0.357x_6)$ (4) ระดับแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออก ระดับความเครียด และรับความพึงพอใจงานแตกต่างกัน เมื่อสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทของ องค์กร ประสบการณ์การทำงานและระดับความพึงพอใจของรายได้ แตกต่างกัน

สุนทรา จิติวร (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ: ศึกษากรณีบริษัทแพนเอเชียฟู้ตแวร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรายวัน บริษัทแพนเอเชียฟู้ตแวร์ จำกัด (มหาชน) เกิดจากสาเหตุหลักคือ ปัจจัยที่มีผลจากครอบครัว กลับไปทำงานที่บ้าน และได้งาน ใหม่ ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนมาจากปัจจัยที่อยู่เบื้องหลัง คือ ความผูกพันอยู่กับวิถีชีวิตแบบ สังคมเกษตรของพนักงาน และวิถีชีวิตของแรงงานรับจ้างรายวัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงงานของพนักงานรายเดือน บริษัทแพนเอเชียฟู้ตแวร์ จำกัด (มหาชน) เกิดจาก

สาเหตุหลัก คือ ได้งานใหม่ ทำงานที่บ้าน และ ลักษณะงาน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนมาจาก ปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังคือ การมีวิถีชีวิตแบบชนกลางในเมืองของพนักงาน และพบว่า ทางออกของการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในช่วงวิกฤติ คือ บริษัทฯ จะต้องทบทวนบทบาทในการให้ความสำคัญกับพนักงานในด้านการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยนำหลักมนุษยสัมพันธ์เข้ามาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานให้มากขึ้น ทั้งนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันและความจงรักภักดีพร้อมที่จะยืนหยัดอยู่กับองค์กรต่อไป

ปริญญา ทองเจริญ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติความพึงพอใจ และ แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานยาสูบที่มีผลต่อความปลอดภัย และ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานที่ทำของพนักงานกองมวนบุหรื โรงงานผลิตที่ 4 อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่อาจจะทำแน่นอน สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับสภาพความปลอดภัย โดยรวม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความปลอดภัยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่องานที่ทำ และ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการทำงาน การศึกษาดังกล่าว พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางอยู่ในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) จำนวน 3 ฝ่าย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 415 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรจึงกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane' 1970: 580 - 581) ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนด 0.05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้ } n &= \frac{415}{1 + (415)(0.05)^2} \\ &= 203 \text{ ตัวอย่าง}\end{aligned}$$

ได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 203 ตัวอย่าง และได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 27 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 230 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้น แบบกำหนดสัดส่วน (Proportional) ตามจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ส่วนงาน ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละส่วนงานสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละส่วนงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานแต่ละส่วนงาน} \times 230}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวนพนักงาน	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
หน่วยงานขาย	90	22	55
หน่วยงานจัดส่งสินค้า	264	64	124
หน่วยงานคลังสินค้า	52	13	46
หน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์	9	1	5
รวม	415	100	230

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละส่วนงานตามขั้นที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 230 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ทั้งหมด 6 ข้อ แต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงอายุเป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอัตราภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2548: 195) ความกว้างอัตราภาคชั้น =
$$\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

พนักงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีอายุมากที่สุด มีอายุ 55 ปี และพนักงานที่มีอายุน้อยที่สุด มีอายุ 23 ปี [แหล่งที่มา : ฝ่ายบุคคลของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)]

ดังนั้น ช่วงอายุ ได้แก่
$$\frac{55 - 23}{4} = 8 \text{ ปี}$$
 จึงได้แบ่งช่วงอายุ ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี 2. 32 – 40 ปี 3. 41 – 49 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อ 5 หน่วยงานที่สังกัด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ หน่วยงานขาย หน่วยงานจัดส่งสินค้า หน่วยงานคลังสินค้า และหน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์

ข้อ 6 ระยะเวลาในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงาน คำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชปัญญา. 2542:29) ความกว้างของอัตราภาคชั้น =
$$\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

พนักงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด คือ 33 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 ปี

[แหล่งที่มา : ฝ่ายบุคคลบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)]

ดังนั้น ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่
$$\frac{33 - 1}{4} = 8 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถแสดงช่วงระยะเวลาในการทำงาน ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี 2. 10 – 18 ปี
3. 19 – 27 ปี 4. 28 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert' s Scale) ทั้งหมด 18 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงานมี 4 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมี 3 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมี 4 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมี 3 ข้อ และด้านความสำเร็จในการทำงานมี 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งหมด 18 ข้อ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 3 ข้อ
5. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จำนวน 3 ข้อ
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 และ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 1.80	ไม่ดีอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	ดี
4.21 – 5.00	ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มี 3 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด ตัวอย่างเช่น

การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง
พอใจมากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ พอน้อยกว่า
5 4 3 2 1

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
ปานกลาง	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	พอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการเปลี่ยนงานของพนักงาน พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มี 2 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด ตัวอย่างเช่น

แนวโน้มในการเปลี่ยนงานของท่านในอนาคต

ไม่เปลี่ยนงานแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เปลี่ยนงานแน่นอน

5 4 3 2 1

ระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

ระดับแนวโน้มในการทำงาน	คะแนน
ทำต่อไปแน่นอน	5
อาจจะทำต่อไป	4
ไม่แน่ใจ	3
อาจจะไม่ทำแน่นอน	2
ไม่ทำต่อไปแน่นอน	1

การอภิปรายผลแบบสอบถามส่วนที่ 5 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับแนวโน้มในการเปลี่ยนงาน
1.00 – 1.80	ไม่ทำต่อไปแน่นอน
1.81 – 2.60	อาจจะไม่ทำ
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	อาจจะทำต่อไป
4.21 – 5.00	ทำต่อไปแน่นอน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์
2. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 32 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 35)

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{Co variance}}{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยขอคำปรึกษาจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลเพื่อให้ทราบจำนวนประชากร และเพื่อให้ทราบความเหมาะสมในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำเป็นต้องใช้ในการวิจัย
 - 2.2 การศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์ผล การศึกษาดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ ค่าเปอร์เซ็นต์

f แทน ค่าความถี่ที่สำรวจได้

N แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์: 2534:178)

1. กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

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

2. กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ $n_1 + n_2 - 2$

2.2. สถิติ F- test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ใช้ในกรณีความแปรปรวนค่าเฉลี่ยของกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 293) มีสูตร ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k- 1	$SS_{(B)}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (w)	n - k	$SS_{(w)}$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
รวม	n - 1	$SS_{(T)}$		

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
	Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n - k)

K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
SS _(B)	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
SS _(w)	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
MS _(B)	แทน	ค่าประมาณของการแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS _(w)	แทน	ค่าประมาณของการแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within - groups)

ความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม โดยใช้สถิติ Brown –Forsythe (B) (Hartung. 2001: 30) ได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยที่ } MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n}{N} \right) F_i^2$$

เมื่อ	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	N	แทน	ขนาดประชากร
	F _i ²	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ $n_i \neq n_j$, $r = n - k$
 LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS _w)
n _i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett T3) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 161)

$$\overline{d_D} = q_D \sqrt{\frac{2(MS_{S/A})}{\sqrt{s}}}$$

เมื่อ $\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4 สถิติอย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)
ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541: 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4 โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนของทั้งกลุ่ม
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 351)

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนประชากร
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยเท่ากับผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

4. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สังกัดส่วนงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) โดยการแสดง จำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	207	90.00
1.2 หญิง	23	10.00
รวม	230	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	115	50.00
2.2 32 – 40 ปี	59	25.65
2.3 41 – 49 ปี	52	22.60
2.4 50 ปีขึ้นไป	4	1.75
รวม	230	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	167	72.60
3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	63	27.40
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	230	100.00
4. สถานภาพสมรส		
4.1 โสด	85	37.00
4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	137	59.50
4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	3.50
รวม	230	100.00
5. หน่วยงานที่สังกัด		
5.1 หน่วยงานขาย	55	23.90
5.2 หน่วยงานจัดส่งสินค้า	124	53.90
5.3 หน่วยงานคลังสินค้า	46	20.00
5.4 หน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์	5	2.20
รวม	230	100.00
6. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	116	50.50
6.2 10 – 18 ปี	68	29.50
6.3 19 – 27 ปี	42	18.25
6.4 28 ปีขึ้นไป	4	1.75
รวม	230	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อายุ 32-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 อายุ 41 - 49 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

3. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

4. ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ โสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 คน และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

5. ด้านหน่วยงานที่สังกัด พนักงานส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานจัดส่งสินค้า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 หน่วยงานขาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 หน่วยงานคลังสินค้า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และหน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

6. ด้านระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 18 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีระยะเวลาในการทำงาน 19 - 27 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และมีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 3 ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	115	50.00
2.2 32 – 40 ปี	59	25.65
2.3 41 ปีขึ้นไป	56	24.35
รวม	230	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	167	72.60
3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	63	27.40
รวม	230	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด / หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	93	40.50
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	137	59.50
รวม	230	100.00
5. หน่วยงานที่สังกัด		
5.1 หน่วยงานขาย	55	23.90
5.2 หน่วยงานจัดส่งสินค้า	124	53.90
5.3 หน่วยงานคลังสินค้าและหน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์	51	22.90
รวม	230	100.00
6. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	116	50.50
6.2 10 – 18 ปี	68	29.50
6.3 19 ปีขึ้นไป	46	20.00
รวม	230	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

2. อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อายุ 32-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 ตามลำดับ

3. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 คน

4. ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ โสด / หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 คน

5. ด้านหน่วยงานที่สังกัด พนักงานส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานจัดส่งสินค้า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมาคือ หน่วยงานขาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 หน่วยงานคลังสินค้าและหน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์ จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 22.90 ตามลำดับ

6. ด้านระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) โดยการแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสถานที่ทำงาน			
1. บริเวณที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม	3.85	0.800	ดี
2. บริเวณที่ทำงานปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย	3.44	0.918	ดี
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.39	1.067	ปานกลาง
4. มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ	2.90	1.022	ปานกลาง
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	3.40	0.586	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน			
5. ได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ	3.76	0.755	ดี
6. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรไม่ใช่เรื่องยาก	3.08	0.924	ปานกลาง
7. ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.44	0.819	ดี
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม	3.43	0.663	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
8. สบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างาน	3.93	0.785	ดี
9. มีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.786	ดี
10. ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	3.73	0.799	ดี
11. มีความสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้างาน	3.86	0.872	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	3.80	0.666	ดี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
12. หัวหน้ามักยอมรับความคิดเห็น	3.35	0.674	ปานกลาง
13. เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาเมื่อมีปัญหา	3.61	0.836	ดี
14. หัวหน้างานมักมอบหมายงานสำคัญให้ทำเสมอ	3.28	0.745	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.41	0.631	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัย जुใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
15. มักทำงานสำเร็จหรือดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ	3.47	0.793	ดี
16. มีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของท่าน	3.82	0.702	ดี
17. ทำงานที่ตั้งเป้าสำเร็จแล้วก็อยากทำงานที่ยากขึ้น	3.65	0.818	ดี
18. ได้รับการยกย่องจากความสำเร็จในงาน	3.57	0.835	ดี
ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	3.62	0.604	ดี
ปัจจัย जुใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.55	0.481	ดี

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีต่อปัจจัย जुใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย जुใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านสถานที่ทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงานในข้อ บริเวณที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และมีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ อยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 , 3.44 , 3.39 และ 2.90 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในข้อ ได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากอยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.44 และ 3.08 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือในข้อ เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามักยอมรับความคิดเห็น และหัวหน้างานมักมอบหมายงานสำคัญให้ทำเสมอ อยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.35 และ 3.28 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานในข้อ มีความภาคภูมิใจในผลการทำงาน ทำงานที่ตั้งเป้าสำเร็จแล้วก็อยากทำงานที่ยากขึ้น ได้รับการยกย่องจากความสำเร็จในงาน และมักทำงานสำเร็จหรือดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ อยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.65 , 3.57 และ 3.47ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์			
1. บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอ กับปริมาณงานที่มีอยู่	2.87	0.983	ปานกลาง
2. บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม	3.02	0.925	ปานกลาง
3. บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน	3.16	0.863	ปานกลาง
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	3.02	0.703	ปานกลาง
ด้านการสรรหาคูคลากร			
4. บริษัทฯ มีระบบการสรรหาคูบุคลากรที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.72	0.852	ดี
5. พอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่ง จากภายใน	3.92	0.953	ดี
6. บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน	3.75	0.822	ดี
ด้านการสรรหาคูบุคลากรโดยรวม	3.80	0.688	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา			
7. บริษัท มีการจัดฝึกอบรมที่ให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดี	3.75	0.822	ดี
8. บริษัท ให้การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.42	0.812	ดี
9. บริษัท ให้การฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอให้กับท่าน	3.60	0.775	ดี
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยรวม	3.59	0.678	ดี
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น			
10. ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ	3.03	0.880	ปานกลาง
11. สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน	3.78	1.040	ดี
12. จำนวนวันหยุดที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม	2.84	1.197	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นโดยรวม	3.65	0.683	ดี
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ			
13. มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.36	0.836	ปานกลาง
14. บริษัท มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น ถุงมือ	3.64	0.884	ดี
15. บริษัท มีเครื่องดับเพลิงเพื่อใช้งานเพียงพอต่อการใช้งาน	3.50	0.753	ดี
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพโดยรวม	3.50	0.648	ดี
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
16. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม	3.55	1.025	ดี
17. การเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบเหมาะสมกับพนักงาน	3.31	0.651	ปานกลาง
18. ตัววัดที่ใช้ประเมินผลภาคปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.22	0.808	ปานกลาง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวม	3.36	0.595	ปานกลาง
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	3.41	0.494	ดี

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย น้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้าน

ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ ดังนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในข้อ บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม และบริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16, 3.02 และ 2.87 ตามลำดับ

ด้านการสรรหาบุคลากร พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการสรรหาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการสรรหาบุคลากร ในข้อ พอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากภายใน บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน และบริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.75 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ในข้อบริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมที่ให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดี บริษัทฯ ให้การฝึกอบรมที่เหมาะสมและเพียงพอ และบริษัทฯ ให้การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.60 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ในข้อ สวัสดิการต่างๆที่บริษัทฯ มีให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และจำนวนวันหยุดที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.03 และ 2.84 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยและสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ในข้อ บริษัทฯ มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น ถุงมือ บริษัทฯ มีเครื่องดับเพลิงเพื่อใช้งานเพียงพอต่อการใช้

งาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับ ดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.50 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อ การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความยุติธรรม การเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบเหมาะสม กับพนักงาน และตัววัดที่ใช้ประเมินผลภาคปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.31 และ 3.22 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	2.91	0.985	ปานกลาง
2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	3.22	1.063	ปานกลาง
3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	2.65	0.774	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	2.93	0.774	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ในการทำงานเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และ ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ พบว่าพนักงานมีพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ ดังนี้

ในหัวข้อ การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ในหัวข้อ ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ในหัวข้อ ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน
แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

แนวโน้มในการเปลี่ยนงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แนวโน้มในการเปลี่ยนงานในอนาคต	2.72	1.247	ไม่แน่ใจ
2. ความพยายามที่จะหางานใหม่	2.04	1.276	นาน ๆ ครั้ง
แนวโน้มในการเปลี่ยนงานโดยรวม	2.38	1.018	อาจจะไม่เปลี่ยนงาน

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ซึ่งประกอบด้วย แนวโน้มในการเปลี่ยนงานในอนาคต และความพยายามที่จะหางานใหม่ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานอยู่ในระดับอาจจะไม่เปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ ดังนี้

1. แนวโน้มในการเปลี่ยนงานในอนาคต พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

2. ความพยายามที่จะหางานใหม่ พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04

3. แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับอาจจะไม่เปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : พนักงานเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ

แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงาน	Levene Statistic	df	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	1.281	221	0.259
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	0.356	221	0.551
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทน	2.102	221	0.148

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.259, 0.551 และ 0.148 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจใน การทำงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ชาย	2.90	0.992	-0.886	221	0.377
	หญิง	3.13	0.885			
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	ชาย	3.19	1.074	-1.819	221	0.070
	หญิง	3.69	0.793			
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ชาย	2.66	1.081	0.553	221	0.581
	หญิง	2.50	1.265			
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ชาย	2.91	0.789	-0.943	221	0.347
	หญิง	3.10	0.540			

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t - test สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.347 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง มีค่า p เท่ากับ 0.377 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น มีค่า p เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า p เท่ากับ 0.581 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับคำตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย 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 ผลการทดสอบสมมติฐานจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงาน	Levene Statistic	df	p
1. การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.515**	3	0.004
2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	28.192**	3	0.000
3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับคำตอบแทนที่ได้รับ	2.645	3	0.050
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	15.091**	3	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.050 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนกลุ่มนี้เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ F - test ทดสอบ ดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานในด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยจำแนกตามกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและ	ระหว่างกลุ่ม	5.057	3	1.686	1.420	0.238
ความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ภายในกลุ่ม	259.956	219	1.187		
	รวม	265.013	222			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยการใช้สถิติ F - test ทดสอบ พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.238 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีอายุแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.000, 0.004 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มช่วงอายุต่างๆมีค่าเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อ

เปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ความพึงพอใจในการทำงาน	Statistic	df1	df2	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.512*	3	19.182	0.04
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	7.433	3	24.396	0.12
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.261**	3	87.996	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.12 ซึ่งมากกว่า 0.01 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.04 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05และ0.01ตามลำดับ คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และ0.01ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 31 ปี	32 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		2.94	3.23	2.57
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	2.94	-	-0.29 (0.10)	0.37 (0.09)
32 – 40 ปี	3.23		-	0.66** (0.001)
41 ปีขึ้นไป	2.57			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 31 ปี	32 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.01	3.05	2.64
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	3.01	-	-0.04 (0.96)	0.38* (0.043)
32 – 40 ปี	3.05		-	0.41* (0.020)
41 ปีขึ้นไป	2.64			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีมีความพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี มีความพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงาน	Levene Statistic	Df	P
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.309*	221	0.039
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	0.701	221	0.403
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	0.760	221	0.384
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.973*	221	0.047

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.403 และ 0.384 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจใน การทำงาน	t - test for Equality of Means					
	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ความพอใจในการ ทำงานเมื่อเทียบกับ เพื่อนในหน่วยงานอื่น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.08	1.064	-3.270**	221	0.001
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.59	0.978			
ความคุ้มค่าจากการใช้ เวลาและความ พยายามกับ ค่าตอบแทนที่ได้รับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.56	1.103	-1.962	221	0.051
	ปริญญาตรีขึ้นไป	2.87	1.039			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t - test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า p เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น มีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.039 และ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆมีค่าต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจใน		t - test for Equality of Means				
การทำงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.74	0.998	- 4.706**	139.600	0.000
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.35	0.806			
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.79	0.737	- 4.221**	109.734	0.000
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.27	0.766			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t - test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

เนื่องจากสถานภาพการสมรสมีการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ เป็น 2 กลุ่ม คือ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้
Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	Levene Statistic	df	P
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	0.187	221	0.666
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	4.841*	221	0.029
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	5.460*	221	0.020
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	0.310	221	0.578

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.666 และ 0.578 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับสถานภาพสมรสเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจใน การทำงานโดยรวม	สถานภาพสมรส	t - test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
การรับรู้ในการทำงาน เมื่อเทียบกับความ คาดหวัง	โสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2.71	1.004	-2.497*	221	0.013
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.04	0.954			
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	โสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2.86	0.897	-1.096	221	0.274
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	2.97	0.686			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t - test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวัง มีค่า p เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่

2. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.274 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส พบว่า ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับมีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.029 และ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับสถานภาพสมรสไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances not assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจใน การทำงาน	สถานภาพสมรส	t - test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ความพอใจในการ ทำงานเมื่อเทียบกับ เพื่อนในหน่วยงานอื่น	โสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.10	.994	-1.365	194.203	0.174
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.30	1.101			
ความคุ้มค่าจากการใช้ เวลาและความ พยายามกับ ค่าตอบแทนที่ได้รับ	โสด/ หม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2.76	1.236	1.135	221	0.258
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	2.58	0.991			

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t - test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น มีค่า p เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่า p เท่ากับ 0.258 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

หน่วยงานที่สังกัด

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 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 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงาน	Levene Statistic	df	P
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	0.207	2	0.813
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	0.397	2	0.673
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	1.026	2	0.360
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	0.038	2	0.963

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มส่วนงานที่สังกัด พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.813 , 0.673 , 0.360 และ 0.963 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มเพื่อนในหน่วยงานอื่นมีค่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งจะใช้สถิติ F – test ทดสอบ ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามส่วนงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ F – test ทดสอบ

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	0.044	2	0.022	0.022	0.978
	ภายในกลุ่ม	215.337	220	0.979		
	รวม	215.381	222			
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.798	2	0.399	0.351	0.704
	ภายในกลุ่ม	249.991	220	1.136		
	รวม	250.789	222			
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	0.468	2	0.234	0.195	0.823
	ภายในกลุ่ม	264.546	220	1.202		
	รวม	265.013	222			
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.121	2	0.060	0.100	0.905
	ภายในกลุ่ม	132.953	220	0.604		
	รวม	133.074	222			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ F - test ทดสอบ ความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.978 , 0.704 , 0.823 และ 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกันความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 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 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน

โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	5.499**	2	220	0.005
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	19.147**	2	220	0.000
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	7.857**	2	220	0.001
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	12.673**	2	220	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.005 , 0.000 , 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีค่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานโดย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Statistic	df1	df2	p
การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	1.413	2	160.962	0.247
ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น	4.348*	2	120.994	0.015
ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	1.860	2	131.991	0.160
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.335*	2	127.840	0.039

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านตามระยะเวลาในการทำงาน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.247 และ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.015 และ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	10 – 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	3.29	-	0.4 (0.141)	-0.21 (0.427)
10 – 18 ปี	2.89		-	-0.61* (0.028)
19 ปีขึ้นไป	3.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 – 18 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 – 18 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 – 18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	10 – 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	3.03	-	0.33* (0.023)	-0.47 (0.995)
10 – 18 ปี	2.69		-	-0.81 (0.243)
19 ปีขึ้นไป	3.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 18 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 18 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี มีความพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 18 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ ดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสถานที่ทำงาน	230	0.268**	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	230	0.535**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	230	0.418**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	230	0.405**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	230	0.410**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	230	0.527**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.535 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

3. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.418 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น ก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

4. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.405 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจใน

การปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น ก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

5. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานดีขึ้น ก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.527 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น ก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	230	0.625**	0.000	สัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านการสรรหาบุคลากร	230	0.460**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการฝึกอบรมและ การพัฒนา	230	0.480**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านผลตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น	230	0.403**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ	230	0.445**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน	230	0.415**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม	230	0.585**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

6. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.415 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

7. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.585 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมดีขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับ
แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน

ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคต				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	230	-0.138*	0.040	สัมพันธ์กันต่ำมาก	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคต ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้
ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation
coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน
ในอนาคต มีค่า p เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.138 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปใน
ทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเห็นต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานโดยรวมดีขึ้น ก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคตลดลงเล็กน้อย

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับ
แนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่

ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	แนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	230	-0.049	0.466	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	-

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่ ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้
ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation
coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหา
งานใหม่ มีค่า p เท่ากับ 0.466 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานมีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3 พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
1.4 พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F – Test
1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม คือ 1. การรับรู้ในการทำงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น 3. ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown–Forsythe F-test Dunnett's T3

สมมติฐานที่ 2	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)		
1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
5. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
สมมติฐานที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)		
1. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน 4. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน 5. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน 6. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	
สมมติฐานที่ 4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)		
1.ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคต 2. ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถทำให้ฝ่ายจัดการสามารถนำผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูง ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)
4. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ฝ่ายจัดการสามารถนำผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนงานของพนักงานที่อาจส่งผลกระทบต่อขององค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

4. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) จำนวน 415 คน (ฝ่ายบุคคล:บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert' s Scale)

ทั้งหมด 18 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงานมี 4 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมี 3 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมี 4 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมี 3 ข้อ และด้านความสำเร็จในการทำงานมี 4 ข้อ โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) รวมทั้งหมด 18 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ข้อ ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 3 ข้อ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 3 ข้อ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 3 ข้อ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จำนวน 3 ข้อ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นของพนักงาน ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของ พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มี 3 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการเปลี่ยนงานของพนักงาน พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มี 2 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) จำนวน 230 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบแบบสอบถาม (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะประชากร

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็น

เพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 สังกัดหน่วยงาน จัดส่งสินค้า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 9 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าปัจจัย จูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ ดังนี้

ด้านสถานที่ทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงานในข้อ บริเวณที่ปฏิบัติงานมี สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงาน และมีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ อยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 , 3.44 , 3.39 และ 2.90 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในข้อ ได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเห็นว่าการ เลื่อนตำแหน่งในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากอยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.44 และ 3.08 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือในข้อ เพื่อนร่วมงานมัก ปรึกษาเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามักยอมรับความคิดเห็น และหัวหน้างานมักมอบหมายงานสำคัญให้ ทำเสมอ อยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.35 และ 3.28 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จใน การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานในข้อ มีความภาคภูมิใจใน ผลการทำงาน ทำงานที่ตั้งเป้าสำเร็จแล้วก็อยากทำงานที่ยากขึ้น ได้รับการยกย่องจาก

ความสำเร็จในงาน และมักทำงานสำเร็จหรือดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ อยู่ในระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.65 , 3.57 และ 3.47ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอธิบายได้ ดังนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในข้อ บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม และ บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16, 3.02 และ 2.87 ตามลำดับ

ด้านการสรรหาบุคลากร พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการสรรหาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการสรรหาบุคลากร ในข้อ พอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากภายใน บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน และบริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.75 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ในข้อบริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมที่ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดี บริษัทฯ ให้การฝึกอบรมที่เหมาะสมและเพียงพอ และบริษัทฯ ให้การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.60 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ในข้อ สวัสดิการ ต่างๆที่บริษัทมีให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และจำนวนวันหยุดที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78, 3.03 และ 2.84 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัย และสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ในข้อ บริษัท มีอุปกรณ์ป้องกัน อันตรายขณะปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น ถุงมือ บริษัทมีเครื่องดับเพลิงเพื่อใช้งานเพียงพอต่อ การใช้งาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ใน ระดับดี และปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.50 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อ พิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อ การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความยุติธรรม การเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบเหมาะสม กับพนักงาน และตัววัดที่ใช้ประเมินผลภาคปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.31 และ 3.22 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขา พระราม 3) ประกอบด้วย การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจ ในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น และความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความ พยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ ดังนี้

ในหัวข้อ การรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ในหัวข้อ ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น พนักงานมี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ในหัวข้อ ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน

แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขา พระราม 3) ประกอบด้วย แนวโน้มในการเปลี่ยนงานในอนาคต และความพยายามที่จะหางาน ใหม่ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็น ดังนี้

ในหัวข้อ แนวโน้มในการเปลี่ยนงานในอนาคต พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

ในหัวข้อ ความพยายามที่จะหางานใหม่ พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานมีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐานรายด้าน พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 32 – 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานในด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน รายด้าน พบว่า

1. พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเทียบกับความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

2. พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานรายด้าน พบว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่น ความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี มีความพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 18 ปีขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐานรายด้าน พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับรู้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานด้านความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนในหน่วยงานอื่นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 – 18 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการวางแผนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการสรรหาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 4 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานในอนาคต ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการพยายามหางานใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดหน่วยงานจัดส่งสินค้า และมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี เนื่องจากลักษณะของงานส่วนใหญ่ต้องใช้พลังกำลังในการแบกหาม ขนย้าย หรือจัดส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากจึงมีพนักงานชายที่อยู่ในวัยหนุ่ม มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงมากกว่าพนักงานหญิง และพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เช่น ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เนื่องจากลักษณะของงานไม่เน้นความรู้ความสามารถที่ลึกซึ้งทางวิชาการมากนัก จึงมีพนักงานส่วนใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาไม่สูงมาก ยกเว้นส่วนงานที่สำคัญ ๆ เช่น บัญชี ฝ่ายขาย หรือการตลาดที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาการมาวางแผนในการทำงาน ติดต่อบริษัทลูกค้าหรือกลุ่มธุรกิจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่มีความละเอียดซับซ้อน จึงต้องมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป นอกจากนี้ในอดีตที่ผ่านมาบริษัทมีอัตราการเข้า – ออกของพนักงานค่อนข้างสูง พนักงานส่วนใหญ่จึงมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี เท่านั้น ยกเว้นตำแหน่งระดับบริหารที่มีอายุงานค่อนข้างสูง ซึ่งมีเป็นจำนวนน้อยมาก

2. ผลจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สังกัดส่วนงาน และระยะเวลาในการทำงานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เพราะ จากการศึกษาพบว่า

พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของ พนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน รวมทั้งงานวิจัยของอนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 31 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 32 - 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานนานๆหลายปี อายุตัวพนักงานก็เริ่มแก่ตัวลงไป และเกิดความเหนื่อยและล้าจากการทำงานนานๆในการปฏิบัติการทำงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่น การยกสินค้าเครื่องดื่มเป็นลังบรรจุขวดมีความหนักและต้องยกแบกหามลงขึ้นที่สูงเป็นบางโอกาส ทำให้เมื่ออายุมากขึ้น ก็จะทำให้ร่างกายไม่เหมาะกับการทำงานลักษณะดังกล่าว อีกเหตุผลหนึ่งก็เกิดจากการปฏิบัติงานแบบเดิมๆมานาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานใหม่ๆ เช่น การเสนอขายสินค้าที่มีความซับซ้อนและยากขึ้นโดยการวัดผลงานจากการกระจายสินค้าให้ได้หลายๆชนิด ในร้านที่เป็นร้านเฉพาะประเภท เช่น ร้านเบ็ดเตล็ด ต้องมีสินค้า 6 ตัวหลัก ร้านอาหารต้องมีสินค้า 4 ตัวหลัก เพื่อให้เหมาะกับผู้บริโภคตามลักษณะการขายที่บริษัทได้ตั้งเป้าเรื่องการกระจายสินค้าซึ่งเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้อาจสูงหรือไม่สูงสำหรับบางคน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ที่รักการเรียนรู้ มักติดตามข่าวสารที่เป็นปัจจุบันจากสื่อหลากหลายช่องทางอยู่เสมอ จึงมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร เมื่อประสบปัญหาใดๆ ในการทำงานก็จะไม่ย่อท้อโดยง่าย เพราะมีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแสวงหาทางออกที่สร้างสรรค์ทั้งต่อตนเองและองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อการมองปัญหาว่าเป็นการ

ฝึกฝนและเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ท้าทาย และยังมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้บริหารที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาไม่สูงมากนัก อาจจะไม่มีการพิจารณาที่เพียงพอต่อการเผชิญปัญหา เมื่อพบเจออุปสรรคในการทำงานก็ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่แท้จริง เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และหมดแรงจูงใจในการทำงานได้ง่าย

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับ และด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า สภาพการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดของอาร์ เพชรสุด (2530:56-57) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (PROMOTION) ในการทำงานทุกคนตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ การยอมรับ (RECOGNITION) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ สภาพการทำงาน (WORKING CONDITIONS) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง เพื่อนร่วมงาน (CO-WORKERS) เพื่อนร่วมงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

4. จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอาร์ เพชรสุด (2530:56-57) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง (PAY) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าจ้างแรงงานต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันด้วย ผลประโยชน์ (BENEFIT) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (ORGANIZATION AND MANGEMENT) การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้

ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

5. จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการเปลี่ยนงานในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งมีความหมายว่า หากพนักงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมสูงขึ้นแนวโน้มการเปลี่ยนงานก็จะลดลง หรือในทำนองเดียวกัน หากพนักงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมลดลง แนวโน้มการเปลี่ยนงานก็จะเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาตัวแบบการลาออกของ March and Simon (1993) ที่เสนอว่า บุคคลจะมีการพิจารณาถึงงานที่ทำและตัดสินใจว่าตนเองมีความพอใจมากน้อยเพียงไร เช่น ลักษณะการบังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ ผลได้ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน แล้วนำมาเป็นส่วนพิจารณาประกอบในการตัดสินใจลาออก หากความพอใจในด้านต่าง ๆ ลดลง บุคคลก็จะตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกโดยเร็ว ตามโอกาสที่หน้าจะมีความเป็นไปได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ฝ่ายจัดการสามารถนำผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

1. ผู้บริหารของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ควรจะให้การฝึกอบรมกับพนักงานที่ทำงานที่มีอายุงานมากๆ และเพิ่มพูนความรู้และทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับบริษัท ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยอาจจัดกิจกรรมในลักษณะเช่น การอบรมสมาธิผ่อนคลายความเครียด จากการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีการพักผ่อนร่างกายและได้รับความรู้ด้านวิชาการด้านการตลาดว่าความเปลี่ยนแปลงของตลาดของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทไปในทิศทางเดียวกัน

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ความรู้ และทักษะ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถเท่าเทียมกับผู้แข่งขัน หรือการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี และมีความรู้ความสามารถเหมาะสม หากโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีระยะเวลาในการทำงานนานขึ้น และมีความต้องการในการเปลี่ยนงานน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากจากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัด (สาขาพระราม 3) ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับ และด้านความสำเร็จใน การทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

3. องค์การควรปรับปรุงเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งหากองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่องค์การจัดให้นั้น พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีไม่เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากจากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

4. องค์การควรมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาให้พนักงานมีคุณวุฒิทางการศึกษาที่สูงขึ้นอีก ทั้งนี้เนื่องจากจากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะในปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) แร่สมองหรือ “ ความรู้ ” เป็นปัจจัยสำคัญของการแข่งขัน และถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุด องค์การจะเจริญเติบโตอย่างได้นั้นจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของคนในองค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อ ซึ่งยังจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมให้เพิ่มสูงขึ้นด้วย

5. องค์การควรมีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรักองค์กรและอยู่กับองค์กรนานๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน เช่น แจกเงินหรือรางวัลพิเศษ เช่น การท่องเที่ยวต่างประเทศสำหรับผู้ที่มีอายุงานตามเกณฑ์ที่กำหนดระดับต่างๆ หรือรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สิทธิพิเศษสำหรับผู้ที่มีอายุงานสูง ๆ ในการกู้ยืมเงินจากบริษัทสำหรับการซื้อบ้าน ซื้อรถ หรือมอบสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่มากกว่าสิทธิตามกฎหมายทั่วไป เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี เท่านั้น และนอกจากพนักงานจะมีแรงกระตุ้นในการทำงานที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทอีกทางหนึ่งด้วย

6. องค์การควรมีการสร้างเสริมปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงให้บริเวณที่ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความสะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน และที่สำคัญคือต้องจัดให้มีสถานที่พักผ่อนอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ยังอยู่ในระดับต่ำสุด

7. องค์การควรมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดการปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยบริษัทควรวางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และจัดให้มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้พนักงานต้องรับผิชอบหน้าที่อย่างหนักจนเกินไป และยังสามารถเพิ่มพูนทักษะในงานด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ยังอยู่ในระดับต่ำสุด

8. องค์การควรมีการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลพิเศษให้มากขึ้น ตามความเหมาะสมของแต่ละภาระงาน เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน และเห็นว่าองค์การตอบแทนความตั้งใจในการทำงานของพนักงานอย่างดี และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าความคุ้มค่าจากการใช้เวลาและความพยายามกับค่าตอบแทนที่ได้รับของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3) ยังอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้พนักงานมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่สะท้อนถึงสาเหตุที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการจัดการความรู้ ซึ่งจะให้เห็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงจุด

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับสภาพ ณ ปัจจุบันขององค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์ทางสถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ :
- บริษัทธรรมสาร จำกัด
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปริญญา ทองเจริญ. (2547). ทศนคติความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงงานยาสูบที่มีผลต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2545). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รัตนธราการพิมพ์ จำกัด
- มณีวรรณ จิตรอุทัย. (2539). เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร. เอกสารอัดสำเนา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สิริอร จำปาทอง. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Byars, Lloyd L; & Leslie W. Rue. (1997). *Human Resource Management*. 5th ed. Illinois : Richard D. Irwin, Inc.
- Ivancevich, John M. (1998). *Human Resource Management*. 7th ed. USA : Mc Graw Hill, Inc.
- Ivancevich, J.M.; & Matteson, M.T. (1999). *Organizational Behavior and Management*. Singapore : Mc Graw Hill.
- Mondy, R. Wayne; & Robert M. Noe. (1996). *Human Resource Management*. 6th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe.; & Shane R. Premeaux. (1999). *Human Resource Management*. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Robbins, S.P. (1996). *Organization Behavior*. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการ
เปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงานของบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

2. ส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ส่วนที่ 5 : แนวโน้มพฤติกรรมในการเปลี่ยนงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี

() 32 – 40 ปี

() 41 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. หน่วยงานที่สังกัด

() หน่วยงานขาย

() หน่วยงานจัดส่งสินค้า

() หน่วยงานคลังสินค้า

() หน่วยงานซ่อมบำรุงยานยนต์

6. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (สาขาพระราม 3)

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี

() 10 – 18 ปี

() 19 – 27 ปี

() 28 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1	ไม่ เห็นด้วย 2	ไม่ แน่ใจ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
	ด้านสถานที่ทำงาน					
1	บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม					
2	บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย					
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
4	มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ					
	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
5	ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ					
6	การเลื่อนตำแหน่งของท่านในองค์กรไม่ใช่เรื่องยาก					
7	ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
8	ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่าน					
9	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					
10	ท่านทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
11	ท่านและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
12	ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากหัวหน้า					
13	เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา					
14	หัวหน้างานมักมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำเสมอ					
	ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
15	ท่านมักทำงานสำเร็จหรือดีกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ					
16	ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของท่าน					
17	เมื่อท่านทำงานที่ตั้งเป้าสำเร็จแล้วก็อยากทำงานที่ยากขึ้น					
18	ท่านได้รับการยกย่องจากความสำเร็จในงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1	ไม่ เห็นด้วย 2	ไม่ แน่ใจ 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1	บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอ กับปริมาณงานที่มีอยู่					
2	บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม					
3	บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน					
	การสรรหาบุคลากร					
4	บริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจาก ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์					
5	ท่านพอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่ง จากภายใน					
6	บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน					
	การฝึกอบรมและการพัฒนา					
7	บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมที่ให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดี					
8	บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
9	บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอให้กับท่าน					
	ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น					
10	ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
11	สวัสดิการต่างๆที่บริษัทฯ มีให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน					
12	จำนวนวันหยุดที่บริษัทฯ จัดให้มีความเหมาะสม					
	ความปลอดภัยและสุขภาพ					
13	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความ ปลอดภัยในการทำงาน					
14	บริษัทฯ มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่นถุงมือ					
15	บริษัทฯ มีเครื่องดับเพลิงเพื่อใช้งานเพียงพอต่อการใช้งาน					
	การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
16	การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม					
17	การเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบเหมาะสมกับ พนักงาน					
18	ตัววัดที่ใช้ประเมินผลภาคปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานที่ ท่านได้รับมอบหมาย					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

- รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ประธานกรรมการบริหาร
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสมพงษ์ เจียรวัฒนกุล
วันเดือนปีเกิด	31 ตุลาคม 2506
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	41/91 หมู่ 12 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการพัฒนาร้านค้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด 692 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียน อำนวยศิลป์พระนคร
พ.ศ. 2531	วิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชา การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร