

ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

อชนันท์ คุประเสริฐยิ่ง

อ

331.114

อ521ป

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

อัชนันท์ คุประเสริฐยิ่ง. (2551). *ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ลักษณะประชากรส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test, One Way Anova, สถิติสัมพัทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) และ สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

THE INDIVIDUAL FACTORS, JOB SATISFACTION AND WORK EFFICIENCY
OF EMPLOYEES IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

ACHANUN KOOPRASERTYING

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

May 2008

Achanun Kooprasertying. (2008). *The individual factors, job satisfaction and work efficiency of employees in Bangkok.*: Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Dr.Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study the relationship between demographic factors, job satisfaction and work efficiency of employees in Bangkok. Variables in this study include demographic characteristics, job satisfaction in terms of job characteristics, work environment, relationship with the superior, relationship with peers, job advancement and work efficiency in terms of costs, administration process and outputs and outcomes.

The sample is comprised of 400 employees from private companies. Questionnaires were used to collect data. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparison of means of two independent population groups (T-test), multiple comparison to test least significant difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the research showed that most of the respondents were female, age ranging from 26 to 35 years old, held a Bachelor's degree and had work experience for less than 5 years.

The results of the hypothesis testing at the statistical significance level of 0.05 can be concluded as follows:

1. Job satisfaction in terms of job characteristics had relationship with education level of employees.
2. Work efficiency in terms of costs had relationship with job satisfaction in terms of job characteristics, work environment, relationship with the superior, relationship with peers and job advancement
3. Work efficiency in terms of administration process had relationship with job satisfaction in terms of job characteristics, work environment, relationship with the superior, relationship with peers and job advancement
4. Work efficiency in terms of outputs and outcomes had relationship with job satisfaction in terms of job characteristics, work environment, relationship with the superior, relationship with peers and job advancement.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ของ อัจฉนันท์ ภูประเสริฐยิ่ง
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
.....

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
.....

ประธาน

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

.....
.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์วี อนันต์อักษรกุล)

.....
.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
.....

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ผศ.ดร. กาญจน์วี อนันต์อัครกุล และอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่าง ๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนผู้มีส่วนรวมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA 8 สาขาการจัดการทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันอยู่เสมอมาตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างดียิ่ง ท้ายที่สุด คุณงามความดีและประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ และ ผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุญคุณของบิดาและมารดา ผู้ให้สติปัญญา และ ชีวิต เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมา จนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

อัชนันท์ คุประเสริฐยิ่ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	23
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	86
อภิปรายผลการวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	101
แบบสอบถาม.....	102
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	109

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 คำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
2 ผลความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมและรายด้าน.....	37
3 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านลักษณะงาน.....	38
4 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน.....	39
5 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา.....	40
6 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	41
7 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความก้าวหน้าในงาน...	42
8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมและรายด้าน....	43
9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านค่าใช้จ่าย.....	44
10 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านกระบวนการบริหาร.....	45
11 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านผลผลิต.....	46
12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ.....	48
13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ.....	51
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	55
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน.....	56
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและ รายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
17 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจำแนกในแต่ละด้านกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	62
18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายด้าน.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	7
20 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	72
21 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการบริหารของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	74
22 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านผลผลิตของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	76
23 สรุปผลการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง.....	78
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน.....	79
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ.....	80

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับแต่โบราณจนถึงปัจจุบันมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านพยายามชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกระตุ้นให้คนแสดงความสามารถออกมาเพราะเป็นธรรมดาที่ว่า ถ้าคนเรารู้สึกว่าชีวิตมีไวกมากด้วยคุณค่าเพียงไรก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มพูนยิ่งขึ้น เช่น การที่คนมีความรักในงานอาชีพ สนใจในงานและอยากทำงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพ กับคนที่ไม่รักงาน ไม่สนใจงาน และไม่อยากทำงานให้ดีขึ้นประสิทธิภาพย่อมมีสาเหตุที่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดคำถามขึ้นว่า จะทำอย่างไรที่ทำให้คนเหล่านั้นรักงานอาชีพ สนใจ และอยากทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มศักยภาพที่เขามี สังคมมนุษย์ก็เปลี่ยนแปลงไปความคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ความต้องการในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น การทำงานมีการแข่งขันมากขึ้น การที่จะปรับปรุงการบริหารให้บรรลุตามความมุ่งหมายขององค์กรและธุรกิจนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนากำลังคนควบคู่ไปด้วย อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนากำลังคนจะต้องพัฒนาตั้งแต่ระดับสูงลงมาจนถึงระดับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในระดับต่ำสุด โดยที่วัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อจะให้บุคลากรพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น และผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (จิตตา ยุติ 2548: 12)

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ได้มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ไว้ ดังนี้คือ ความพึงพอใจ นำมาซึ่งการปฏิบัติงาน เชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานพอใจในงานที่เขาทำ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จะสูงขึ้นและถ้าจะสูงขึ้นด้วย (เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. 2529: 103; อ้างอิงจาก Schwab & Cummings. 1970) โดยทั่วไปนักบริหาร หรือนักบริหารงานบุคคลจะวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้โดยสังเกตจากพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การขาดงาน การเข้าออกงาน การทะเลาะวิวาทกันในที่ทำงาน การทำงานช้าลง เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสังเกตพฤติกรรมเปิดเผยนี้อาจไม่แสดงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจกับพฤติกรรมที่แท้จริง ซึ่งนักบริหารหรือผู้นำจะต้องผสมผสานจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545:146)

ด้านการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของ บริษัทที่กำหนดไว้ โดยการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพขององค์กร จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทเอกชนเสริมสร้างวิธีการทำงานของพนักงานให้มีความพึงพอใจในงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน
ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน
ร่วมงาน และ ด้านความก้าวหน้าในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน

กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร
จำนวน 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาโดยใช้พนักงานบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทเอกชน จำนวน
ทั้งสิ้น 400 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่
แน่นอน จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วินิชย์บัญชา. 2545
: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้
เท่ากับ 15 คนรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุระหว่าง ไม่เกิน 25 ปี

1.1.2.2 อายุระหว่าง 26-35 ปี

1.1.2.3 อายุระหว่าง 36-45 ปี

1.1.2.4 อายุ 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

1.1.3.3 ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี

1.1.3.4 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน

1.1.4.1 ไม่เกิน 5 ปี

1.1.4.2 6-10 ปี

1.1.4.3 11-15 ปี

1.1.4.4 16-20 ปี

1.1.4.5 20ปีขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจในงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน

1.1 **เพศ** หมายถึง เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น เพศชายเพศหญิง

1.2 **อายุ** หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยนับตั้งแต่ปีเกิดถึงปีที่ทำแบบสอบถาม

1.3 **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดหรือระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.4 **อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานอยู่ในพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

2. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมในบริษัท ในช่วงระยะเวลาที่ตนปฏิบัติงานมาแล้ว ซึ่งวัดได้จาก

2.1 **ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นงานที่พนักงานรู้สึกว่าเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ งานมีความ

น่าสนใจและมีความท้าทาย สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และมีอำนาจในการตัดสินใจ

2.2 ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สิ่งที่สร้างสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน ความสะอาดของห้องทำงาน และระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี

2.3 ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาให้คำแนะนำถึงข้อบกพร่องในงาน การมอบหมายงานการติดตามและควบคุม รวมถึงการมีความจริงใจ เป็นกันเอง และยอมรับฟังความคิดเห็นที่สามารถร่วมปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

2.4 ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและการให้ความร่วมมือที่ดีของผู้ร่วมงานในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน การร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มเพื่อทำงานส่วนรวม การร่วมแบ่งปันความรู้ ยอมรับฟังซึ่งกันและกัน

2.5 ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนโอกาสการเรียนรู้งานนอกสถานที่

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ โดยการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพขององค์กร โดย วัดได้จาก

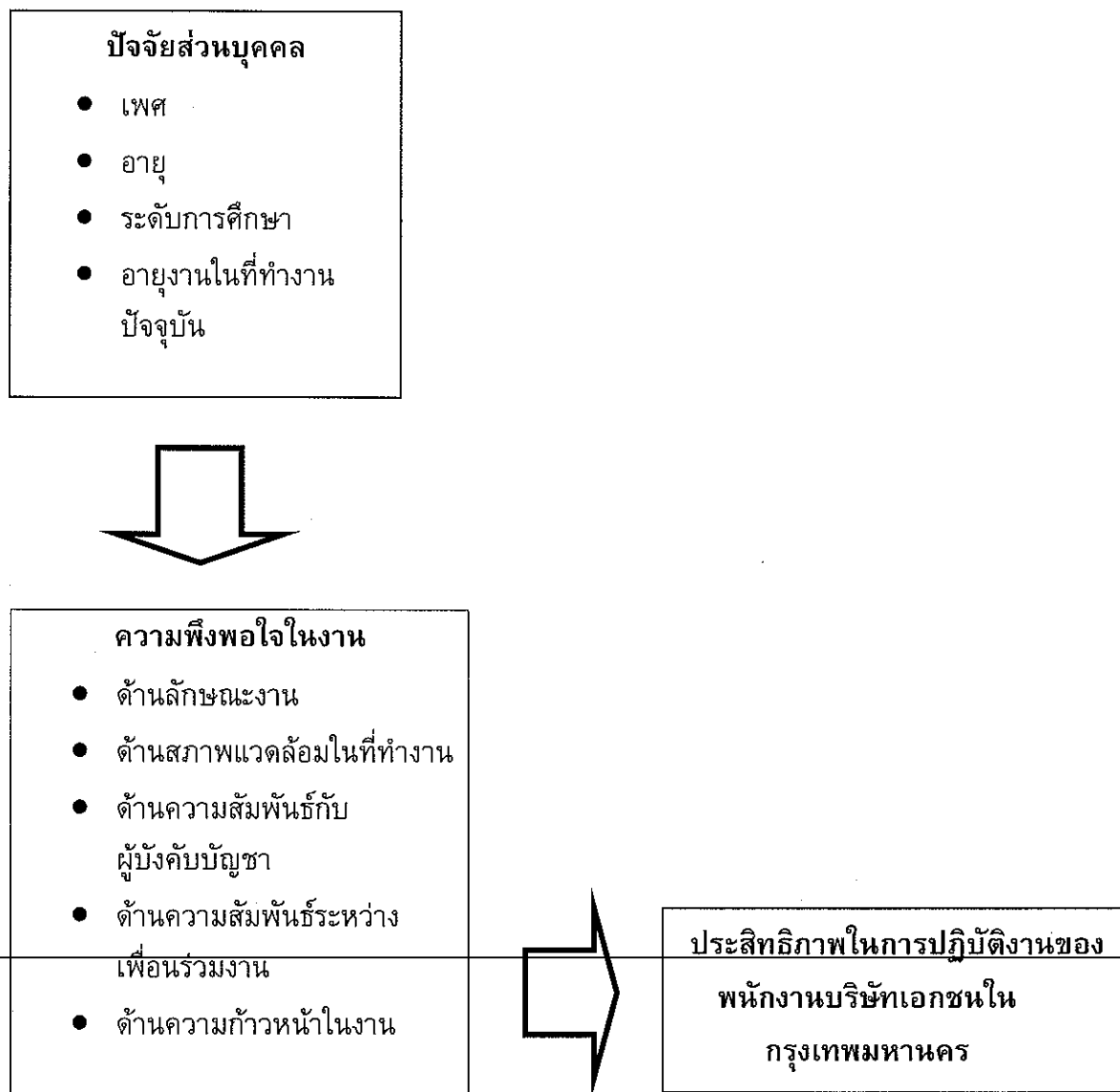
3.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) หมายถึง พนักงาน ใช้อุปกรณ์สำนักงาน เทคโนโลยี ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างประหยัด คัดค้าน และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) หมายถึง พนักงานทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3.3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) หมายถึง พนักงานทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

4. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

4. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

5. ความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมุติฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับกรอบหรือการศึกษาเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกัน หากพนักงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะทำให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากปฏิบัติงาน ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์ และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ดิยาวี. 2535: 296)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน (ยงยุทธ เกษสาคร.2541: 76)

สเตราส์ และเชยส์ (ยงยุทธ เกษสาคร.2541: 77 ; อ้างอิงจากStraues ;& Sayle 1960) กล่าวว่า คนจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจในงานที่ทำ และเต็มที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

เฟรนช (ยงยุทธ เกษสาคร.2541: 77; อ้างอิงจาก French 1961) ได้กล่าวว่า คนที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดีซึ่งหมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite. 1965: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความสะดวกสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับ

ผู้ร่วมงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ มีความพอใจในผลตอบแทนในลักษณะของรายได้ที่ได้รับจากองค์กร

เอ็ดวิน เอ ล็อก (ยงยุทธ เกษสาคร.2541; อ้างอิงจาก Edwin A. Locke 1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง

เวนเดล (นันทนา อุดมมันถาวร.2550; อ้างอิงจาก Wendell. 1964) กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การบริหารงานดี ทั้งนี้ เพราะลักษณะงานที่ดีก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสังคมทั้งภายนอกและภายในองค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

โยเดอร์ (นันทนา อุดมมันถาวร.2550; อ้างอิงจาก Yoder.1958) ได้ให้ความหมายคือ ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้

บลูม และ เนย์เลอร์ (Bloom ;& Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ ความมั่นคงของงานที่ทำ การเป็นที่ยอมรับในผลงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของงานที่ปฏิบัติและตำแหน่งงาน ความยุติธรรมและความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานจะสามารถวัดจากประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานที่เพิ่มขึ้น

ปรีชาติ ดันดิวัฒน์ (2538: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกของบุคคลต่องานอื่นเป็นผลจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงานเพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

สุพรรณี รอดบุญธรรม (2538: 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีคุณภาพและสถานะภาพของงาน เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคลากรทำงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและได้รับผลตอบแทนทั้งคน วัตถุ และจิตใจ

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549: 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง โบนัส การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฯลฯ เมื่อปัจจัยต่างๆตอบสนองความต้องการยอมทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิภาพสูงส่งผลต่อองค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิชัย แหวนเพชร (2534: 53) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งๆที่คนทำงานเท่าเดิม คนขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่ได้มีความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตและผลลัพท์ให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เดวิส (ซาริณี เชาวนีลปี. 2540; อ้างอิงจาก Devis n.d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่างๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ เดวิส ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า (นันทนา อุดมมันถาวร. 2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติได้รับความพึงพอใจจะปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถประเมินผลออกมาได้โดยใช้เกณฑ์ต่างๆและสรุปออกเป็นประสิทธิภาพในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมทำงานได้ในปริมาณที่มากกว่า และมีคุณภาพที่ดีเมื่อเทียบกับผู้ที่ทำงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.1 องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้เชี่ยวชาญกล่าวไว้ดังนี้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 137) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยนักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้อง กับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ๆ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้น เขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้งานในระดับสูง และเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจงานสูงด้วย และเขามักจะประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัว

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานในแง่ของเพศและเชื้อชาติ ปรากฏว่า ผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือน ๆ กัน

วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545: 141; อ้างอิงจาก Von Haller B. Gilmer 1967) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ ความมั่นคงในการทำงาน การทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา รวมตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การไม่มีโอกาสการก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น ผู้ชายต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าหญิงและเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการเหล่านี้จะน้อยลง

3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งพบว่าคนที่อายุน้อยมากขึ้นจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) ได้แก่ รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่องค์กรให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบาย

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the jobs) หรือความสนใจ ลักษณะงานนั่นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งสำหรับเขาแล้วในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป แต่ก็มีลักษณะของงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบปะผู้คนมักจะเป็นงานที่หลาย ๆ คนชอบ แต่ขณะเดียวกันก็มีคนจำนวนหนึ่งที่ชอบงานที่ต้องคิดและแก้ปัญหาหาคำตอบ การหากพนักงานได้ทำงานที่ตรงตามความถนัดและความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working condition) อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้น ๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาลสวัสดิการที่อยู่อาศัย

ซอลเล็ชและคนอื่น ๆ (จอมพล พิเศษกุล. 2537:18; อ้างอิงจาก Zaleznik ;& others. 1958) ร่วมกันทำการศึกษาพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.3 ตำแหน่งหน้าที่การงาน

- 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตน
 - 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในอนาคต

ทริฟฟินและแมคคอร์นิก (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 15; อ้างอิงจาก Triffin ;& McCormick.1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541. อ้างอิงจาก ภูวนิศสา เมธาธรรมสาร. 2548: 15) ความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์การโดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

มาสโลว์ได้ศึกษาและจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นๆ 5 ขั้นซึ่งความต้องการเหล่านี้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นก่อนหลัง ไม่อาจกระโดดข้ามขั้นได้ ความต้องการในแง่ของมาสโลว์ คือ (ตุลา มหาวสุฐานนท์. 2545 : 215-217)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiologist needs) คือ ความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ทันสมัย เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ ซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้ เงิน มนุษย์จึงต้องการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับถัดไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) คือความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนได้รับ หรือหามาจากการตอบสนองทางด้านร่างกาย เช่น เมื่อได้บ้านมาหนึ่งหลัง ถือเป็นการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย แล้วจะเกิดความรู้สึกว่าจะทำอะไรที่จะไม่เสียบ้านหลังนี้ไปจึงต้องขยัน เพื่อหาเงินเพิ่มขึ้นในการผ่อนบ้าน รวมทั้งรู้สึกว่าทำอะไรที่จะทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในบ้านหลังนี้ ควรซื้อเครื่องมือป้องกันอย่างไร ในภาพกว้าง ความรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือความรู้สึกว่าทำอะไรจึงจะได้รายได้ในระดับที่มากพอ สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการทางด้านร่างกายต่อไปโดยไม่ติดขัด หากมีรายได้เข้ามาตลอดเวลา ก็จะรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุกๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการเงินและงานที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่เข้าสังคม เพื่อให้เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่รักของสังคม อาจแสดงออกโดยการไปงานต่างๆ เช่น งานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สังคมยอมรับตนเข้าสังคม

4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem needs) คือความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการลำดับที่ 3 เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความรักความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา ย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุดนี้ได้ ส่วนใหญ่จะพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งการเงิน ทรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับทางสังคม บุคคลเหล่านี้จึงมักหันมาหาชื่อเสียง บางครั้งเพื่อเปิดรับการติดต่อสังคมที่ตนเองร่วมอยู่ในนั้น หรือบางครั้งเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล โดยอาจแสดงออกในรูปของการกุศล เพื่อช่วยเหลือสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) คือความต้องการลึกๆ ในจิตใจของทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้ เป็นลำดับขั้นความต้องการสุดท้ายที่ค่อนข้างยากและท้าทาย บุคคลแต่ละคนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นวัดได้ค่อนข้างยาก บางคนอาจเพียงต้องการจบปริญญาเอกก็ถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิตแล้ว ในขณะที่หลายคนอาจมีความต้องการมายืนแถวหน้าของสังคม โดนเพียรพยายามสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวขึ้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีบริหารบ้านเมืองต่อไป

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หากกล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าพิจารณาจากแนวคิดทางทฤษฎีต่างๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (สมชาย ศิริรัตน์. 2550)

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

“ประสิทธิภาพ” ตามความหมายของพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ส่วนพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's New International Dictionary) ได้ให้ความหมาย “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพวัดได้โดยการเปรียบเทียบผลที่แท้จริงกับผลที่เป็นไปได้ ซึ่งวัดผลเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่ง หรือค่าของกำลังงาน เวลาขบประมาณ (อ้างอิงจาก บุญเชิด ชื่นฤดี 2549)

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 2) เป็นการวัดจากทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อย หรือประหยัดที่สุดถือว่ามีความคุณภาพ

วิภาดา คุปตานนท์ (จิตดา ยุติ. 2548: 13; อ้างอิงจาก วิภาดา คุปตานนท์ 2544.) คือ การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและเกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ

โกศล ดีศีลธรรม (2545: 103) ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ในเชิงปริมาณผลิตผลที่อาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการ กับปัจจัยการนำเข้าของทรัพยากร ได้แก่ วัตถุดิบ แรงงาน และปัจจัยที่ใช้ในการผลิต เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548: 39) ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 17) กล่าวว่า เป้าหมายถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติการงานขององค์กร โดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ มาช่วยวัดผลการปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ไรอัน และ สมิธ (โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. 2541: 8; อ้างอิงจาก Ryan ;& Smith. 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

มิลเลท (สมบุรณ์ สอนประภา. 2537: 9; อ้างอิงจาก Millet.1954) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย หลังจากนั้น ซิมอน (สมบุรณ์ สอนประภา. 2537

; อ้างอิงจาก Simon. 1960) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต ที่ได้รับออกมา

จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุดในขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติหน้าที่โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของพนักงาน

ดังนั้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพขององค์กร

2.2 ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วูดค็อก (Woodcock. 1989 ;อ้างอิงจาก รดา มณีพรายพรรณ 2549: 32) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ เรียกว่า Building Blocks คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agree Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองที่ความเชื่อถือ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง

3. การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดด้วย ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตามไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) การร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยได้อย่างตรงไปตรงมา

5. กระบวนการทำงานและกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงานบ่อยครั้งที่มีการปฏิบัติที่ไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ชัดเจนและยืดหยุ่น สมาชิกทุกคนจะต้องเข้าใจและยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกัน

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานใดที่ต้องการผู้นำถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า มีการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมาให้ผู้นำทำเสียเอง ผู้นำควรเป็นผู้แนะนำชี้ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุด คือการมอบหมายงาน การมอบหมายงานไม่เพียงแต่ทำให้ผู้บริหารมีเวลาคิดแก้ปัญหาอื่นๆ แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารด้วย ดังนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคสำหรับการบริหารงาน หน่วยงานนั้นจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับที่ต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาพัฒนาบุคคลหรือเกิดการกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ ซึ่งการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่ทักษะความรู้เท่านั้น ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรามีอยู่ 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นในด้านใดด้านหนึ่งของแต่ละลักษณะดังกล่าวได้ทั้งหมด ดังนั้นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่หากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- 9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ
- 9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น
- 9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นๆอย่างต่อเนื่อง
- 9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น
- 9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์
- 9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคลและใช้ประโยชน์จากความแตกต่างนั้น

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร(ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ ดังนั้นจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดเครื่องมือ คือ ต้องหาวิธีหยั่งความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูดหรือการเขียน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 12) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ The twelve principle of efficiency ซึ่งประกอบด้วยหลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ในหลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความนับปล้น มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียบไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันตามเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงินทุน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คัดค้าน และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2.3 ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. 2538 : 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้ในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ในปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากการใช้เวลาในการทำงานลดลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และเต็มใจ
5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

เอ็ดวิน เอ ล็อก (ยงยุทธ เกษสาคร.2541; อ้างอิงจาก Edwin A. Locke 1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง

เวนเดล (นันทนา อุดมมันถาวร.2550 ;อ้างอิงจาก Wendell. 1964) กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การบริหารงานดี ทั้งนี้ เพราะลักษณะงานที่ดีก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสังคมทั้งภายนอกและภายในองค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

โยเดอร์ (นันทนา อุดมมันถาวร. 2550 ;อ้างอิงจาก Yoder.1958) ได้ให้ความหมายคือ ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรีนและคราฟ (Green ;& Craaft.1979 อ้างอิงจาก กังวาน เทียนกันต์เทศน์. 2536 อ้างอิงจาก ยงยุทธ เกษสาคร: 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบดังนี้

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานที่ดี
2. ความสำเร็จจากการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีมีผลผลิตสูงจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติงาน
3. รางวัล เป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดผลของงานด้วย

สมชาย ศิริรัตน์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพงานด้วย กิจกรรม 5 ส ของโรงพยาบาลข้อมูลการจัดคุณภาพโดยรวม (TQM) ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนการบริหารงานการจัดการองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย พนักงานโรงพยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งในหน่วยงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5 ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวชมี 2 ตัวแปรคือกิจกรรมสะอาดของโรงพยาบาลและการควบคุม ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช ได้ ร้อยละ 5

บุญเชิด ชื่นฤดี (2549)การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ขวัญ กำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน

ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ที่ปฏิบัติการ ของบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทนา อุดมมโนการ (2550) การศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี" ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมของงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ยกเว้นในเรื่องของรายได้สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน และการได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน ผลการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทำงานที่ส่วนใหญ่ต้องการงานที่มีความมั่นคงแม้ว่าจะให้ผลตอบแทนค่อนข้างน้อย ผลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ทั้งจากการประเมินของผู้ปฏิบัติงานและประเมินของหัวหน้างาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีประมาณร้อยละ 50 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ที่เหลืออีกร้อยละ 50 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพของงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความรู้และสันตติจิตต์เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการปรับตนเองและการตัดสินใจซึ่งมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

รดา มณีพรายพรรณ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด. ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 18-27 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 7 ปีและอยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์การ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อรรพพล ชื่นโกศทรัพย์(2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่เข้าทำงานในบริษัทด้วยการสมัครด้วยตนเอง เวลาทำงานประจำคือ 06.30 -

18.30 น. จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือนคือ 71 - 90 ชั่วโมง จำนวนปีที่ทำงานในบริษัทคือ 3 - 4 ปี และเดินทางมาทำงานด้วยรถของบริษัท 2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ส่วนด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3. พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. พนักงานที่มีลักษณะการเข้ามาทำงานในบริษัทต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเวลาทำงานประจำ จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานในบริษัท การเดินทางมาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิลักษณ์ แจ่มใส(2546) ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน 8 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การศึกษาต่อ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน การฝึกอบรม การย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ และการมอบหมายงานที่สำคัญ

วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล(2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7ปี 4เดือน พนักงานมีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์
แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยมุ่งศึกษาเรื่อง เรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานภายใน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรคำนวณ

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

E แทน ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้ไม่เกิน 5%

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{(1.96)^2}{(4)(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนจึงทำการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามเพิ่ม 4% หรือเท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sample) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกตามการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตการปกครองมีจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร (www.bma.go.th: online ปรับปรุงครั้งล่าสุด 20 สิงหาคม 2548) ได้แก่

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไทย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก
2. กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง
3. กลุ่มศรีนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตคลองสามวา และเขตคันนายาว
4. กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา
5. กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตทุ่งครุ เขตราษฎร์บูรณะ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค
6. กลุ่มกรุงธนเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขต บางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม และเขตทวีวัฒนา

การเลือกตัวอย่าง

ลักษณะชั้นภูมิ	เขต
กลุ่มรัตนโกสินทร์	ปทุมวัน
กลุ่มบูรพา	ลาดพร้าว
กลุ่มศรีนครินทร์	สวนหลวง
กลุ่มเจ้าพระยา	วัฒนา
กลุ่มกรุงธนใต้	บางแค
กลุ่มกรุงธนเหนือ	บางพลัด

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตการปกครองที่ถูกเลือกจากการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sample) ให้มีจำนวนเท่ากันดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตการปกครองที่ถูกเลือก}} \\ &= \frac{400}{6} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต = 67 ตัวอย่าง

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตการปกครองที่ถูกเลือก คือ ใน 4 เขตการปกครองแรกเท่ากับ 67 คน และ 2 เขตการปกครองหลังเท่ากับ 66 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตปทุมวัน	=	67 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตลาดพร้าว	=	67 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตสวนหลวง	=	67 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตวัฒนา	=	67 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตบางแค	=	66 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเขตบางพลัด	=	66 คน
รวม	=	400 คน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามความสะดวก เพื่อให้ได้ตัวอย่างพนักงานตามที่กำหนดโดยแจกแบบสอบถามที่อาคารสำนักงานที่อยู่ในเขตต่างๆ ทั้ง 6 กลุ่มเขตการปกครองที่ได้รับการสุ่มในขั้นที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออก 1 ชุด ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบสอบถามลักษณะทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย มีคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ และ เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) จำนวน 3 ข้อ

ได้ทำการใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าคำตอบเป็นตัวเลข (Rating scale) ของ Liker โดยพิจารณาข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval scale) เพื่อใช้สำหรับสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งระดับลักษณะออกเป็นดังนี้

ระดับลักษณะมากที่สุด	= 5	คะแนน
ระดับลักษณะมาก	= 4	คะแนน
ระดับลักษณะปานกลาง	= 3	คะแนน
ระดับลักษณะน้อย	= 2	คะแนน
ระดับลักษณะน้อยที่สุด	= 1	คะแนน

จากนั้นจะพิจารณาข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด แล้วจะนำข้อมูลมาจัดกลุ่มใหม่เป็น 5 กลุ่ม คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำและต่ำมาก เพื่อใช้วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานสำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตร คำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้

ระดับลักษณะมากที่สุด	=	ระดับลักษณะสูงมาก
ระดับลักษณะมาก	=	ระดับลักษณะสูง
ระดับลักษณะปานกลาง	=	ระดับลักษณะปานกลาง
ระดับลักษณะน้อย	=	ระดับลักษณะต่ำ
ระดับลักษณะน้อยที่สุด	=	ระดับลักษณะต่ำมาก

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบ

แบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) จำนวน 9 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประมาณค่าคำตอบเป็นตัวเลข (Rating scale) ของ Liker โดยพิจารณาข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval scale) เพื่อใช้สำหรับสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งระดับลักษณะออกเป็นดังนี้

ระดับลักษณะมากที่สุด	=	5	คะแนน
ระดับลักษณะมาก	=	4	คะแนน
ระดับลักษณะปานกลาง	=	3	คะแนน
ระดับลักษณะน้อย	=	2	คะแนน
ระดับลักษณะน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

จากนั้นจะพิจารณาข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด แล้วจะนำข้อมูลมาจัดกลุ่มใหม่เป็น 5 กลุ่ม คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำและต่ำมาก เพื่อ ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานสำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตร คำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้

ระดับลักษณะมากที่สุด	=	ระดับลักษณะสูงมาก
ระดับลักษณะมาก	=	ระดับลักษณะสูง
ระดับลักษณะปานกลาง	=	ระดับลักษณะปานกลาง
ระดับลักษณะน้อย	=	ระดับลักษณะต่ำ
ระดับลักษณะน้อยที่สุด	=	ระดับลักษณะต่ำมาก

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ลักษณะอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ลักษณะอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ลักษณะอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ลักษณะอยู่ในระดับต่ำมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนออื่นๆ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำกลับไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงานภายใน บริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ (Cronbach)

ซึ่งผลการทดสอบเป็นดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient of alpha) เป็นดังต่อไปนี้

ตัวแปรปัจจัยที่ใช้ วิเคราะห์	ค่า ความเชื่อมั่น	ตัวแปรปัจจัยที่ใช้ วิเคราะห์	ค่า ความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจในงาน ด้าน ลักษณะงาน	0.711	ประสิทธิภาพ ด้าน ค่าใช้จ่าย	0.804
ความพึงพอใจในงาน ด้าน สภาพแวดล้อม	0.825	ประสิทธิภาพ ด้าน กระบวนการบริหาร	0.727
ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	0.848	ประสิทธิภาพ ด้านผลผลิต และผลลัพธ์	0.789
ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	0.841		
ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.832		

3. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับ
คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำ
แบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บ ข้อมูลเพื่อการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การตอบแบบสอบถามของ พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หนังสือทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและ วิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อ ถึง ข้อ 4 มาหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages)

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสัมพัทธ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ข้อมูล เป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (Bluman. 2004: 36)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือ ค่าเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ค่าความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (Bluman. 2004: 98)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Bluman. 2004: 119)

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

เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 135)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.2.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 135) หากพบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี แอลเอสดี (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 161)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

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

โดยที่ $n = \sum_{j=1}^k n_j$

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

ความเชื่อมั่น 95 % และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

5.2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 72)

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

เมื่อ	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลคะแนนรวมรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลคะแนนชุด x แต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลคะแนนชุด y แต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคน หรือ ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยอ่านค่าความสัมพันธ์ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545)

0.01-0.20 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

0.21-0.40 มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ

0.41-0.60 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

0.61-0.80 มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง

0.81-1.00 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

5.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) จากสูตรของ Cronbach (Aiken. 1991: 100; citing Cronbach. 1951.)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก เพื่อปรับปรุงให้แบบสอบถามได้ตามมาตรฐาน ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้มาก โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมของ

แบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในที่ทำงานปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดลักษณะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในที่ทำงานปัจจุบัน โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 ค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	126	32.3
หญิง	264	67.7
รวม	390	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	115	29.5
26-35 ปี	223	57.2
36-45 ปี	41	10.5
46 ปีขึ้นไป	11	2.8
รวม	390	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	15.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	283	72.6
สูงกว่าปริญญาตรี	47	12.1
รวม	390	100.0
อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน		
ไม่เกิน 5 ปี	271	69.5
6-10 ปี	64	16.4
11-15 ปี	28	7.2
16-20 ปี	20	5.1
20 ปี ขึ้นไป	7	1.8
รวม	390	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ จำนวน 390 คน

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเพศชาย มีจำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 32.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา มีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 36 ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมา เป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.1

อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 6 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 11 ถึง 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน 16 ถึง 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน 20 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 18 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 2 ผลความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความพึง พอใจ
ด้านลักษณะงาน	3.52	0.65	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.45	0.73	สูง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา	3.59	0.73	สูง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	3.76	0.68	สูง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.96	0.75	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.45	0.51	สูง

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงานสูงว่า ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.59, 3.52 และ 3.45 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานปานกลางว่า เงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านลักษณะงาน

ระดับความพึงพอใจ			
ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านลักษณะงาน			
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	3.61	0.84	สูง
2. โอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน งานที่ปฏิบัติ	3.48	0.86	สูง
3. งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีความ ท้าทายต่อความรู้ความสามารถ	3.66	0.91	สูง
4. ความเป็นอิสระของงานที่ปฏิบัติ	3.33	0.95	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน โดยรวม	3.52	0.65	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ปฏิบัติ และงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.48 และ 3.66 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางในด้าน ความเป็นอิสระของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน			
5. สถานที่ทำงาน มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม และสะอาด	3.55	0.83	สูง
6. ขนาดของห้องทำงานมีความ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.33	0.87	ปานกลาง
7. อุณหภูมิ อากาศและแสงสว่างมี ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.47	0.85	สูง
ความพึงพอใจในงานด้าน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยรวม	3.45	0.73	สูง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน สถานที่ทำงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาด และอุณหภูมิ อากาศ แสงสว่างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.47 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานปานกลางในด้าน ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง
ผู้บังคับบัญชา

ระดับความพึงพอใจ			
ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง			
ผู้บังคับบัญชา	3.58	0.85	สูง
8. มีคำปรึกษาและการช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา			
9. ความเป็นกันเองของผู้ ผู้บังคับบัญชา	3.64	0.82	สูง
10. การยอมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชา	3.55	0.85	สูง
ระดับความพึงพอใจในงานด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยรวม	3.59	0.73	สูง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์
ระหว่างผู้บังคับบัญชาในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.59

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เป็นรายข้อ พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา มี
คำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ระดับความพึงพอใจ			
ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน			
11.การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.77	สูง
12. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและความสนับสนุนในงานให้ประสบความสำเร็จ	3.76	0.86	สูง
13. เมื่อท่านไม่อยู่ เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้	3.57	0.94	สูง
14. ความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้อย่างราบรื่น	3.88	0.72	สูง
ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.76	0.68	สูง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน ความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้อย่างราบรื่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและความสนับสนุนในงานให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อท่านไม่อยู่ เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.83, 3.76 และ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในงาน			
15. บริษัทให้โอกาสได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.04	0.83	ปานกลาง
16. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่าน รู้สึกเติบโตขึ้น	3.07	0.85	ปานกลาง
17. บริษัทให้โอกาสในการพัฒนา ความสามารถ	2.75	1.05	ปานกลาง
18. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.99	0.94	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน ด้าน ความก้าวหน้าในงานโดยรวม	2.96	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.96

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานปานกลางว่า งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านรู้สึกเติบโตขึ้น บริษัทให้โอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และบริษัทให้โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.07, 3.04, 2.99 และ 2.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดลักษณะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 9 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ และประสิทธิภาพด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับลักษณะ
ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย	3.42	0.58	สูง
ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ	3.36	0.49	สูง
ประสิทธิภาพด้านผลผลิตและผลลัพธ์	3.83	0.51	สูง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.54	0.43	สูง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในด้านค่าใช้จ่าย ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.42, 3.36 ตามลำดับ

ตาราง 9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายภายใต้ งบประมาณที่กำหนดไว้	3.47	0.62	สูง
2. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายที่ เกี่ยวกับวัสดุ-อุปกรณ์สิ้นเปลืองได้ดี ในขณะปฏิบัติงาน	3.39	0.71	สูง
3. การปฏิบัติงานใช้วัสดุอุปกรณ์อย่าง ประหยัด	3.42	0.70	สูง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ค่าใช้จ่ายโดยรวม	3.42	0.58	สูง

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.42

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในระดับสูงในด้าน ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด และการควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับวัสดุ-อุปกรณ์สิ้นเปลืองได้ดีในขณะปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.42 และ 3.39 ตามลำดับ

ตาราง 10 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านกระบวนการบริหาร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านกระบวนการบริหาร			
4. ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของบริษัท	3.63	0.67	สูง
5. ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพราะปฏิบัติงานข้ามขั้นตอน	2.95	0.84	ปานกลาง
6. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด	3.53	0.81	สูง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร	3.36	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.36

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในด้าน ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของบริษัทและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63และ3.53 ตามลำดับ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางใน ด้านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ตาราง 11 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับลักษณะ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ด้านผลผลิตและผลลัพธ์			
7. ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.81	0.65	สูง
8. ปฏิบัติงานตามกระบวนการการทำงาน	3.88	0.56	สูง
9. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.81	0.63	สูง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	3.83	0.51	สูง

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหารในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหาร เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหารในระดับสูงในด้าน การปฏิบัติงานตามกระบวนการการทำงาน การปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.81 และ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน จึงตั้งสมมติฐานโดยรวมและในแต่ละด้านได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_0 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

H_0 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

H_0 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

H_0 : เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

H_0 : เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

H_0 : เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-Test) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	ชาย	3.482	0.532	0.640	388	0.579
	หญิง	3.446	0.502			
ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน	ชาย	3.607	0.650	1.780	388	0.764
	หญิง	3.481	0.655			
ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมใน ที่ทำงาน	ชาย	3.465	0.750	0.280	388	0.956
	หญิง	3.443	0.732			
ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชา	ชาย	3.589	0.810	-0.280	388	0.096
	หญิง	3.592	0.702			

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-Test) ของความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Probability (p) 0.530 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับ H_0 แสดงว่าเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-Test) ของความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า มีค่า Probability (p) 0.865 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ยอมรับ H_0 แสดงว่าเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_0 : ความพึงพอใจในงานของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของทุกกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กับ จะนำไปเปรียบเทียบซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	3	0.796	0.265	1.013	0.387
	ระหว่างกลุ่ม	386	101.160	0.262		
	รวม	389	101.957			
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	ภายในกลุ่ม	3	2.734	0.911	2.137	0.095
	ระหว่างกลุ่ม	386	164.581	0.426		
	รวม	389	167.315			
ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ภายในกลุ่ม	3	0.816	0.272	0.498	0.684
	ระหว่างกลุ่ม	386	210.837	0.546		
	รวม	389	211.653			

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความพึงพอใจใน	ภายในกลุ่ม	3	0.331	0.110	0.202	0.895
งานด้าน	ระหว่างกลุ่ม	386	211.462	0.548		
ความสัมพันธ์						
ระหว่าง	รวม	389	211.794			
ผู้บังคับบัญชา						
ความพึงพอใจใน	ภายในกลุ่ม	3	0.461	0.154	0.325	0.807
งานด้าน	ระหว่างกลุ่ม	386	182.225	0.472		
ความสัมพันธ์						
ระหว่างเพื่อน	รวม	389	182.686			
ร่วมงาน						
ความพึงพอใจใน	ภายในกลุ่ม	3	2.642	0.881	1.554	0.200
งานด้าน	ระหว่างกลุ่ม	386	218.730	0.567		
ความก้าวหน้าใน						
งาน	รวม	389	221.372			

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ จากตาราง 13 พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.684 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.895 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.200 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

H_0 : ความพึงพอใจในงานโดยรวมของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงานโดยรวมของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้าน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้าน

ความก้าวหน้าในงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กับ จะนำไปเปรียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	2	0.494	0.247	0.943	0.391
	ระหว่างกลุ่ม	387	101.462	0.262		
	รวม	389	101.957			
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	ภายในกลุ่ม	2	2.717	1.358	3.194*	0.042
	ระหว่างกลุ่ม	387	164.598	0.425		
	รวม	389	167.315			
ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ภายในกลุ่ม	2	2.503	1.251	2.315	0.100
	ระหว่างกลุ่ม	387	209.150	0.540		
	รวม	389	211.653			
ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	ภายในกลุ่ม	2	2.814	1.407	2.605	0.075
	ระหว่างกลุ่ม	387	208.980	0.540		
	รวม	389	211.794			
ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ภายในกลุ่ม	2	0.710	0.355	0.755	0.471
	ระหว่างกลุ่ม	387	181.976	0.470		
	รวม	389	182.686			
ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน	ภายในกลุ่ม	2	0.661	0.330	0.579	0.561
	ระหว่างกลุ่ม	387	220.712	0.570		
	รวม	389	221.372			

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ จากตาราง 14 พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_1 แสดงว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.41)	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (3.50)	สูงกว่าปริญญาตรี (3.72)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.41	-	0.093	0.3121* (0.014)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.50	-	-	0.2190* (0.034)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.72	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ของกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจใน ลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.471 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5 พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.561 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม

H_0 : ความพึงพอใจในงานของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.3 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.5 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

H_0 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานร่วมงานของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กับ จะนำไปเปรียบเทียบซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	4	0.852	0.213	0.811	0.519
	ระหว่างกลุ่ม	385	101.105	0.263		
	รวม	389	101.957			
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	ภายในกลุ่ม	4	2.425	0.606	1.416	0.228
	ระหว่างกลุ่ม	385	164.890	0.428		
	รวม	389	167.315			
ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ภายในกลุ่ม	4	1.276	0.319	0.584	0.675
	ระหว่างกลุ่ม	385	210.377	0.546		
	รวม	389	211.653			
ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	ภายในกลุ่ม	4	1.735	0.434	0.795	0.529
	ระหว่างกลุ่ม	385	210.059	0.546		
	รวม	389	211.794			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ภายในกลุ่ม	4	1.294	0.324	0.687	0.601
ในงานด้าน	ระหว่างกลุ่ม	385	181.391	0.471		
ความสัมพันธ์	รวม	389	182.686			
ระหว่างเพื่อน						
ร่วมงาน						
ความพึงพอใจ	ภายในกลุ่ม	4	3.912	0.978	1.731	0.142
ในงานด้าน	ระหว่างกลุ่ม	385	217.461	0.565		
ความก้าวหน้า	รวม	389	221.372			
ในงาน						

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ จากตาราง 16 พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.519 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.675 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้าน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.3 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.529 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.4 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.601 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.5 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.142 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_0 : ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_1 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 17 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจำแนกในแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ความพึงพอใจในงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	0.35**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	0.39**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	0.35**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.48**	0.000	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.46**	0.000	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.577**	0.000	ปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 17 ผลการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า

ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.577

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงาน ในระดับค่อนข้างต่ำในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.48, 0.46, 0.39, 0.35 และ 0.35 ตามลำดับ

จากสมมติฐานที่ 5 มีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

H_0 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

H_1 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการผลิต

H_0 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการผลิต

H_1 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการผลิต

สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

H_0 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

H_1 : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

ตาราง 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ในงาน	ค่าทางสถิติ	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
		ด้านค่าใช้จ่าย	ด้านกระบวนการ บริหาร	ด้านผลผลิตและ ผลลัพธ์
ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation (r)	0.293**	0.294**	0.278**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	การ แปลผล	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
ด้าน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงานในที่ ทำงาน	Pearson Correlation (r)	0.301**	0.310**	0.360**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	การ แปลผล	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
ด้าน ความสัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา	Pearson Correlation (r)	0.246**	0.307**	0.327**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	การ แปลผล	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้าน ความสัมพันธ์ เพื่อนร่วมงาน	Pearson	0.385**	0.329**	0.469**
	Correlation (r)			
	Sig.	0.000	0.000	0.000
	(2-tailed)			
ด้าน ความก้าวหน้า ในงาน	การ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง
	แปลผล			
	Pearson	0.409**	0.348**	0.377**
	Correlation (r)			
	Sig.	0.000	0.000	0.000
	(2-tailed)			
	การ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ
	แปลผล			

**มีนัยสำคัญที่ 0.01

การวิเคราะห์ จากตาราง 18 พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.1, 5.2 และ 5.3 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการบริหาร ด้านค่าใช้จ่าย และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าเท่ากับ 0.294, 0.293 และ 0.278 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.4, 5.5 และ 5.6 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในที่ทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient

ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในที่ทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านค่าใช้จ่าย ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าเท่ากับ 0.360, 0.310 และ 0.301 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.7, 5.8 และ 5.9 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient

ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านค่าใช้จ่าย ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าเท่ากับ 0.327, 0.307 และ 0.246 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.10, 5.11 และ 5.12 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient

ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 0.469 และความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านกระบวนการบริหาร ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าเท่ากับ 0.385 และ 0.329 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.13, 5.14 และ 5.15 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Production Correlation Coefficient

ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และด้านกระบวนการบริหารในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีค่าเท่ากับ 0.409, 0.348 และ 0.377 ตามลำดับ

ตาราง 19 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย (b)	ค่าสถิติ T	ค่า Standardized Beta (β)	Sig.
(Constant)	2.003	17.664		0.000
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4)	0.201	6.881	0.319	0.000
ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_5)	0.142	5.066	0.248	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2)	0.106	3.874	0.181	0.000
Adjust R Square (R^2)	0.338			
Std.Error of the Estimate (SE)	0.350			
F	67.343			
Sig	0.000			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ดังแสดงในตารางที่ 19 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.003 + 0.106\beta_2 + 0.201\beta_4 + 0.142\beta_5$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยภาพรวม
	β_2	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
	β_4	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
	β_5	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน(β_4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (β_2) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.201, 0.142 และ 0.106 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปได้ทางเดียวกัน

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเมื่อความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน(β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.201 ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.142 ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.106 และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ 0.338 หรือ 33.8% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่า Standardized Beta พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.319, 0.248 และ 0.181 ตามลำดับ

ตาราง 20 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงาน บริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิง พหุคูณ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย (b)	ค่าสถิติ T	ค่า Standardized Beta (β)	Sig.
(Constant)	1.789	10.798		0.000
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน (β_4)	0.201	4.727	0.238	0.000
ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_5)	0.199	4.869	0.259	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน(β_2)	0.008	2.119	0.107	0.035
Adjust R Square (R^2)	0.224			
Std.Error of the Estimate (SE)	0.511			
F	38.370			
Sig	0.000			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ดังแสดงในตารางที่ 20 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.789 + 0.008\beta_2 + 0.201\beta_4 + 0.199\beta_5$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทเอกชน
	β_2	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
	β_4	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
	β_5	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4) ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5) และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.201, 0.199 และ 0.008 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจาก

ค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเมื่อ ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้น 0.201 หน่วย ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้น 0.199 หน่วยและความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้น 0.008 หน่วย และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่าย เท่ากับ 0.224 หรือ 22.4% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่า Standardized Beta พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.259, 0.238 และ 0.107 ตามลำดับ

ตาราง 21 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการบริหาร ของ พนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิง พหุคูณ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย (b)	ค่าสถิติ T	ค่า Standardized Beta (β)	Sig.
(Constant)	1.975	12.872		0.000
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน (β_4)	0.116	3.069	0.163	0.002
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน(β_2)	0.103	2.96	0.154	0.003
ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5)	0.009	2.55	0.147	0.011
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา(β_3)	0.008	2.48	0.133	0.013
Adjust R Square (R^2)	0.185			
Std.Error of the Estimate (SE)	0.443			
F	23.013			
Sig	0.000			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ดังแสดงในตารางที่ 21 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.975 + 0.103 \beta_2 + 0.008 \beta_3 + 0.116 \beta_4 + 0.009 \beta_5$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยภาพรวม
	β_2	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
	β_3	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
	β_4	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
	β_5	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน(β_4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5) และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (β_3) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.116, 0.103, 0.009 และ 0.008 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเมื่อ ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารจะเพิ่มขึ้น 0.103 หน่วย ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา(β_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารจะเพิ่มขึ้น 0.008 หน่วย ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารจะเพิ่มขึ้น 0.116 หน่วย และความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารจะเพิ่มขึ้น 0.009 หน่วย และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่าย เท่ากับ 0.185 หรือ 18.5% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่า Standardized Beta พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ 0.163, 0.154, 0.147 และ 0.133 ตามลำดับ

ตาราง 22 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิง พหุคูณ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย (b)	ค่าสถิติ T	ค่า Standardized Beta (β)	Sig.
(Constant)	2.007	13.221		0.000
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน (β_4)	0.245	6.526	0.324	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (β_2)	0.124	3.613	0.176	0.000
ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5)	0.007	2.071	0.112	0.039
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา(β_3)	0.006	1.986	0.99	0.048
Adjust R Square (R^2)	0.283			
Std.Error of the Estimate (SE)	0.438			
F	39.338			
Sig	0.000			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ดังแสดงในตารางที่ 22 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.007 + 0.124 \beta_2 + 0.070 \beta_3 + 0.245 \beta_4 + 0.078 \beta_5$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยภาพรวม
	β_2	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
	β_3	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
	β_4	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
	β_5	แทน	ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_5) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา(β_3) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.245, 0.124, 0.078 และ 0.070 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเมื่อ ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน(β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ จะเพิ่มขึ้น 0.070 หน่วย ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา(β_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ จะเพิ่มขึ้น 0.070 หน่วย ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ จะเพิ่มขึ้น 0.245 หน่วย และความก้าวหน้าในงาน(β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ จะเพิ่มขึ้น 0.0078 หน่วย หน่วย และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ เท่ากับ 0.283 หรือ 28.3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากค่า Standardized Beta พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-Test)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน				
	ลักษณะงาน	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความก้าวหน้าในงาน
เพศ	X	X	X	X	X
อายุ	X	X	X	X	X
ระดับการศึกษา	✓	X	X	X	X
อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน	X	X	X	X	X
หมายเหตุ	เครื่องหมาย ✓	หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน			
	เครื่องหมาย X	หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน			

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ความพึงพอใจในงาน		ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
		ด้านค่าใช้จ่าย	ด้านกระบวนการบริหาร	ด้านผลผลิตและผลลัพธ์
ลักษณะงาน		✓	✓	✓
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา		✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน		✓	✓	✓
ความก้าวหน้าในงาน		✓	✓	✓
หมายเหตุ	เครื่องหมาย ✓	หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน		
	เครื่องหมาย X	หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน		

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ

ความพึงพอใจในงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ด้านค่าใช้จ่าย	ด้านกระบวนการ การบริหาร	ด้านผลผลิต และผลลัพธ์
ลักษณะงาน	X	X	X
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	✓	✓	✓
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	X	✓	✓
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓
ความก้าวหน้าในงาน	✓	✓	✓

หมายเหตุ	เครื่องหมาย ✓	หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
	เครื่องหมาย X	หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ด้านความก้าวหน้าในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจทั่วไปในการนำไปประยุกต์ในการบริการและจัดการทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

4. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

5. ความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานภายในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานภายในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 390 คน โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sample) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกตามการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตการปกครองมีจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตการปกครองที่ถูกเลือกจากการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sample) ให้มีจำนวนเท่ากันคือ 67 คน ต่อเขตการปกครอง

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบสอบถามลักษณะทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย มีคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ และ เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณค่าคำตอบเป็นตัวเลข (Rating scale) ของ Likert โดยพิจารณาข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) จำนวน 9 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณค่าคำตอบเป็นตัวเลข (Rating scale) ของ Likert โดยพิจารณาข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนออื่นๆ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำกลับไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขต ปทุมวัน และลาดพร้าว จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient of alpha) ของ (Cronbach) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ซึ่งผลการทดสอบเป็นดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient of alpha) เป็นดังต่อไปนี้

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient of alpha) ของตัวแปรปัจจัย

ตัวแปรปัจจัยที่ใช้ วิเคราะห์		ตัวแปรปัจจัยที่ใช้ วิเคราะห์	ค่า ความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจในงาน ด้าน ลักษณะงาน	0.711	ประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่าย	0.804
ความพึงพอใจในงาน ด้าน สภาพแวดล้อม	0.825	ประสิทธิภาพ ด้าน กระบวนการบริหาร	0.727
ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	0.848	ประสิทธิภาพ ด้านผลผลิต และผลลัพธ์	0.789
ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	0.841		
ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.832		

3. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทเอกชน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งได้แบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 392 คิดเป็นร้อยละ 98 แต่มีแบบสอบถามที่แจกไปตามเสียทั้งหมด 2 ชุด สูญหาย 8 ชุดและในการตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 390 คิดเป็นร้อยละ 97.5 โดยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการยื่นแจกแบบสอบถามด้วยตนเองตามอาคารสำนักงานต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อาคารUM อาคารเมืองไทยภัทร อาคาร MBK อาคาร SCB Parkเนื่องจากเป็นอาคารที่มีสำนักงานหลายประเภท และมีความสะดวกที่จะเก็บแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ของพนักงานมาหาค่าเฉลี่ย และความถี่

3.2 นำข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 นำข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-Test) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ คือ เพศ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

5. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร (Analysis of Variance : ANOVA) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

6. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

7. ใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณแบบใส่ตัวแปรอิสระเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระคือ ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยข้อมูลเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเพศชาย มีจำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 32.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 36 ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.1

อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคืออายุงานในที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 6 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 11 ถึง 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2 อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน 16 ถึง 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงานสูงว่า ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.59, 3.52 และ 3.45 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานปานกลางว่า เงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.52

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ปฏิบัติ และงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.48 และ 3.66 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน ความเป็นอิสระของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.45

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน สถานที่ทำงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาด และอุณหภูมิ อากาศ แสงสว่างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.47 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานปานกลางในด้าน ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.59

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา มีคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงในด้าน ความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น ในองค์กรได้อย่างราบรื่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและความสนับสนุนในงานให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อท่านไม่อยู่ เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.83, 3.76 และ 3.57 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.96

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานปานกลางว่า งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านรู้สึกเติบโตขึ้น บริษัทให้โอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และบริษัทให้โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.07, 3.04, 2.99 และ 2.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในด้านค่าใช้จ่าย ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และด้าน กระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.42, 3.36 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.42

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในระดับสูงในด้าน ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด และการควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุ-อุปกรณ์สิ้นเปลืองได้ดีในขณะปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.42 และ 3.39 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.36

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในด้าน ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของบริษัทและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.53 ตามลำดับ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางใน ด้านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหารในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหาร เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์บริหารในระดับสูงในด้าน การปฏิบัติงานตามกระบวนการการทำงาน การปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.81 และ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. เพศชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และ ผลการทดสอบสมมติฐาน ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า แสดง เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และ ผลการทดสอบสมมติฐาน ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุต่างๆไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และ ผลการทดสอบสมมติฐาน ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ของกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม และรายด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และ ผลการทดสอบสมมติฐาน ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกกลุ่มอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5. ความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านกระบวนการบริหาร ด้านค่าใช้จ่าย และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.01

5.1 การทดสอบปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.201, 0.142 และ 0.106 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม = $2.003 + 0.106$ (ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน) $+ 0.201$ (ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน) $+ 0.142$ (ด้านความก้าวหน้าในงาน)

และค่า Adjusted R Square (R^2_{adj}) เท่ากับ 0.338 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ร้อยละ 33.8 ส่วนอีกร้อยละ 66.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) มีค่าเท่ากับ 0.35 หน่วย

5.2 การทดสอบปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.201, 0.199 และ 0.008 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย = $1.789 + 0.008(\text{ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน}) + 0.201(\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน}) + 0.199(\text{ด้านความก้าวหน้าในงาน})$

และค่า Adjusted R Square (R^2_{adj}) เท่ากับ 0.224 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 22.4 ส่วนอีกร้อยละ 77.6 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) มีค่าเท่ากับ 0.511 หน่วย

5.3 การทดสอบปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร ของพนักงานบริษัทเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.116, 0.103, 0.009 และ 0.008 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหาร = $1.975 + 0.103(\text{ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน}) + 0.008(\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา}) + 0.116(\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน}) + 0.009(\text{ด้านความก้าวหน้าในงาน})$

และค่า Adjusted R Square (R^2_{adj}) เท่ากับ 0.185 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 18.5 ส่วนอีกร้อยละ 81.5 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) มีค่าเท่ากับ 0.443 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เพศ อายุ และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เพราะในปัจจุบันเพศชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันจึงทำให้ความต้องการปัจจัยต่างๆได้เทียบเท่ากับซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow.1954) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการแตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็ต้องการความต้องการขั้นที่สูงกว่าตามลำดับขั้นเรื่อยๆ ดังนั้นไม่ว่าเป็นเพศชายหรือหญิงก็มีลำดับขั้นความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิต พูลศิลป์ (2526) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู และสอดคล้องกับ พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(อ้างอิงจาก ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 91)

ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน มีสาเหตุมาจาก พนักงานที่มีอายุน้อยๆยังไม่เคยมีประสบการณ์ทำงาน เลยอาจทำให้รู้สึกว่าการทำงานเป็นเรื่องแปลกใหม่ และพนักงานที่อายุ 20 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังว่าตนเองอาจได้งานที่ดีมีอิสระ และได้งานที่น่าสนใจกว่าเมื่อเทียบกับงานที่ทำอยู่ (อ้างอิงจาก Robin Ficham. 1994: 154)

ด้านอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อาจเป็นไปได้ว่าอายุการทำงานน้อยต่างกันแต่ต้องการได้รับความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันเพื่อจะได้รับการผลตอบแทนหรือรางวัลเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อนันต์ศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในได้ออกจำนวนปีในการทำงานหรืออายุงานในที่ทำงานปัจจุบันนั่นเอง (อ้างอิงจาก ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 92)

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริภัทร์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัทอเทีย ชิสเต็ม ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน หากพนักงานมีการศึกษาที่สูงขึ้นก็มีโอกาสเลือกสถานที่ทำงาน ที่มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยกว่า หน้าที่ความรับผิดชอบที่ท้าทายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow.1954) ได้กล่าวว่ามนุษย์ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ต้องการให้คนอื่นนิยมชมชอบ ยกย่องสรรเสริญ ดังนั้นพนักงานที่ได้รับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจใน ลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอื่น จะมี

โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้รับการยกย่อง และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จึงมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามไปด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับ (พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน.2537 ; อ้างอิงจาก ญัฐกานต์ พันธุ์เจริญ 2547: 83) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และครู-อาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า ครู-อาจารย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันตามไปด้วย

3.ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เดวิส (ซาริณี เชาวน์ศิลป์ 2540; อ้างอิงจาก Devis n.d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2534) โดยกล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้หยุดการผลิตตกต่ำในองค์กรก็จุดอุตสาหกรรมทั้งๆที่คนทำงานเท่าเดิม คนขาดงาน เปลี่ยนงาน บ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1967) ได้กล่าวไว้ใน องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานว่า ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the jobs) หรือความสนใจ ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งสำหรับเขาแล้วในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป แต่ก็มีลักษณะของงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบปะผู้คนมักจะเป็นงานที่หลาย ๆ คนชอบ แต่ขณะเดียวกันก็มีคนจำนวนหนึ่งที่ชอบงานที่ต้องคิดและแก้ปัญหา นานานัปการ หากพนักงานได้ทำงานที่ตรงตามความถนัดและความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริภักดิ์ ได้กล่าวว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก เนื่องจากภายในหน่วยงานมีการแบ่งงานที่ชัดเจน ไม่เบื้อหนาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำหายุความสามารถของพนักงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1967) ได้กล่าวไว้ใน องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานว่า สภาพการทำงาน อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริชาร์ด ดี. ประเสริฐ ได้กล่าวว่า สภาพการทำงานที่มีความเหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เช่น เมื่อมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้ดีทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ที่พนักงานปฏิบัติ

นั้น

2.3 ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1967) ได้กล่าวไว้ใน องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานว่า การควบคุมบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

2.4 ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1967) ได้กล่าวไว้ใน องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานว่า ลักษณะทางสังคม ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธร วิวัจนสินทร (2549) ได้กล่าวว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมาก เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทำงานได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของพนักงานมีลักษณะงานที่ต้องประสานงานกับ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลทำให้พนักงานมีความสนิทสนมกันตลอดจนการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีบรรยากาศการทำงานอย่างเป็นมิตร

2.5 ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1967) ได้กล่าวไว้ใน องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การไม่มีโอกาสการก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัดนา จันทนาภิธาน (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหลังการปรับโครงสร้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ข้าราชการกรมการคลังระหว่างประเทศ มีความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอแนะได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
2. การปรับพิจารณาตำแหน่งงานบริษัทควรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และควรพิจารณาจากพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน หากพนักงานมีความเข้าใจในระบบการปรับเลื่อนตำแหน่งก็จะทำให้พนักงานมีความพอใจในงานมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทควรตรวจพื้นที่การทำงานของแต่ละแผนกให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและอย่างสม่ำเสมอและมีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล
5. บริษัทควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงความสำคัญของวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. บริษัทอาจจัดตั้งสัปดาห์ของการทำงานที่มีประสิทธิภาพทุก ๆ ไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเก่าและพนักงานใหม่เห็นถึงความสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแข่งขันระหว่างแผนกว่าแผนกใดทำงานโดยสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากที่สุด มีความผิดพลาดในงานน้อยที่สุด และทำงานได้เสร็จตามเป้าหมายและช่วงเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจน ควรทำการศึกษาโดยมีการระบุเขตพื้นที่การปกครองให้ชัดเจน เนื่องในแต่ละเขตพื้นที่การปกครองมีลักษณะทางสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าครองชีพ แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานรัฐบาลและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร
จำกัดและบริษัทในเครือ. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.
กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกอง
พลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ สศ. ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิตดา ยุติ. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท พุนทรัพย์แคน จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชารินทร์ เชาวนศิลป์. (2540). ผู้บริหารกับงานวิจัยของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ศาสตร์ มข.
นันทนา อุดมมันถาวร. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วน
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน; สวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอม
พาส อินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
-
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและลูกจ้าง กรมวิชาการเกษตร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภูษณิศา เมฆาธรรมสาร. (2549). คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียจำกัด.
วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- รัตนา ฉันทนาภิธาน. (2548). ทศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนางานพัฒนาคนด้วย 5 ส และ QC CIRCLE. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระชัย วิจิตรบรรจงดี. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียเบเคมิคัล จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริธร วิวัจนสินทร์. (2549). ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริภัทร์. (2547). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัทอภัย ชิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ไทย จำกัด). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิลักษณ์ แจ่มใส. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29. ปรียญานิพนธ์ บธ.ม.นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ฐานข้อมูลออนไลน์24มหาวิทยาลัย.

- สุพรรณิ รอดบุญธรรม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร*. ปรินูญานิพนธ์.
วิทยาลัยช่างประทุมวัน. ปรินูญานิพนธ์ กศ. ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาว. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โสพล ปัญจะวิสุทธิ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน :
ศึกษากรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ จัดสร้างโดยกรมอนามัย จังหวัดอุบลราชธานี*.
ภาคินพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถพล ชื่นโกศทรัพย์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่าย
ผลิต บริษัท เม็กเทค แมนูแฟ็คเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินูญานิพนธ์ บริหารการ
จัดการ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ฐานข้อมูลออนไลน์
24มหาวิทยาลัย.
- Applewhite.P.B. (1965). *Organization Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Robin Fincham & Peter S. Rhodes. (1994). *Principles of organization behavior* .New York:
Oxford. University Press.
- Strauss Geoge & Sayless Leonard R. personel. (1960). *The human Problem of
management*. Englewood Cliff, New Jersey.: Prentice-Hall Inc.
- Von Haller B. Gilmer. *Applied psychology*. (1967). New York: McGraw-Hill Book Company.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดย
แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ไม่เกิน 25 ปี

☐

26 – 35 ปี

☐

36 – 45 ปี

☐

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน

☐

ไม่เกิน 5 ปี

☐

6-10 ปี

☐

11-15 ปี

☐

16-20 ปี

☐

20 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ท่านเลือก ท่านมีความพึงพอใจ
ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านลักษณะงาน					
1.งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
2.โอกาสใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในงานที่ปฏิบัติ					
3. งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมี ความท้าทายต่อความรู้ ความสามารถ					
4. ความเป็นอิสระของงานที่ ปฏิบัติ					
ด้านสภาพแวดล้อม					
5. สถานที่ทำงาน ความเป็น ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และ สะอาด					
6. ขนาดของห้องทำงานมีความ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
7. อุณหภูมิ อากาศและแสงสว่าง มีความเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน					

ประเด็นที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา 8. มีคำปรึกษาและการช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชา					
9. ความเป็นกันเองของผู้ ผู้บังคับบัญชา					
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้บังคับบัญชา					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน 11. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
12. เพื่อนร่วมงานมีส่วน ช่วยเหลือและความสนับสนุนใน งานให้ประสบความสำเร็จ					
13. เมื่อท่านไม่อยู่ เพื่อน ร่วมงานของท่านสามารถ ปฏิบัติงานแทนท่านได้					
14. ความสามารถปฏิบัติงาน ร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้อย่าง ราบรื่น					

ประเด็นที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
15. บริษัทให้โอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
16. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านรู้สึกเติบโตขึ้น					
17. บริษัทให้โอกาสในการพัฒนาความสามารถ					
18. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ท่านเลือก ผลการทำงานของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่พิจารณา	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย					
1. ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้					
2. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุ-อุปกรณ์สิ้นเปลืองได้ดีในขณะปฏิบัติงาน					
3. การปฏิบัติงานใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด					

ประเด็นที่พิจารณา	ระดับลักษณะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ บริหาร					
4. ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ของบริษัท					
5. ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพราะปฏิบัติงานข้ามขั้นตอน					
6. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของ บริษัทอย่างเคร่งครัด					
ประสิทธิภาพด้านผลผลิต					
7. ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่ กำหนดไว้					
8. ทำนปฏิบัติงานตาม กระบวนการการทำงาน					
9. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/๒๙๘๓

วันที่ 14 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอชนันท์ ภูประเสริฐยิ่ง นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจณีย์วี อนันตอักษรกุล และ อาจารย์ธนภูมิ อติเวทิน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอชนันท์ ภูประเสริฐยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

๒๕๕๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว อัจฉนันท์ คุประเสริฐยิ่ง
วันเดือนปีเกิด	20 มิถุนายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	18 หมู่บ้านพฤษภาชชาติ ถนนรามคำแหง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
พ.ศ. 2547	วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2551	วุฒิการศึกษา ปริญญาโท จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ